

П Л А Н
МАУ г.о. Самара «Дворец творчества»

(наименование учреждения)

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году



УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУ г.о. Самара «Дворец творчества»

А.Ю. Парфенов

2024 г.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации					

1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах в помещениях и на территории организации	Проверка соответствия актуальности информации, размещенной на информационном стендах ДК «Нефтяник» (в помещениях и на территории)..	Февраль 2024 года	Бехтерева И.Ю. заместитель директора,	Актуальная и исчерпывающая информация на информационных стендах ДК «Нефтяник» (в помещениях и на территории) размещена. Обновление ее проводится по мере возникновения необходимости.	2023 год
--	---	-------------------	---------------------------------------	---	----------

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Проверка соответствия информации о деятельности организации с размещенной на официальном сайте в сети «Интернет».	Февраль 2024 года	Бехтерева И.Ю. заместитель директора,	Актуальная и достоверная информация о деятельности организации на сайте учреждения размещена. Обновление проводится по мере возникновения необходимости.	2023 год
1.3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействии с получателями услуг и их функционирование	Проверка наличия на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействии с получателями услуг и их функционирование.	Февраль 2024 года	Бехтерева И.Ю. заместитель директора.	Информация дистанционных способах обратной связи на официальном сайте в сети «Интернет» размещена. Проверка ее функционирования проводится постоянно.	2023 год
1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации	Анализ полноты, соответствия и доступности информации об организации на официальном сайте в сети «Интернет».	Февраль 2024 года	Бехтерева И.Ю. заместитель директора	Информация о деятельности учреждения размещена на сайте и стендах в ДК «Нефтяник». Обновление проводится по мере возникновения необходимости	2023 год
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ					
2.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуги	Анализ удовлетворенности посетителей комфортом предоставления услуг. Проведение внутреннего	Постоянно	Бехтерева И.Ю. заместитель директора	Приобретены и установлены в ДК «Нефтяник» знаки навигации. Постоянно проводится проверка наличия питьевой воды и одноразовых стаканов для нужд посетителей. Закупается в достаточном количестве в сантехнические помещения средства гигиены.	Постоянно

	Мониторинга удовлетворенности получателей услуг.			Контроль за качеством уборки помещений ДК «Нефтяник» проводится ежедневно.	
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ					
3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обратиться в администрацию Куйбышевского внутригородского района и ГИВЦД, с просьбой организацией стоянки для инвалидов около ДК «Нефтяник». Приобретение сменного кресла – колески для подъемника БКС.	Март 2024 года Сентябрь 2024 года	Бехтерева И.Ю. заместитель директора	Подъёмник БКС укомплектован новостной платформой.	2023 год
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Анализ обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обучение работников учреждения по работе с инвалидами	Февраль 2024 года Март 2024 года	Бехтерева И.Ю. заместитель директора	В концертном зале ДК «Нефтяник» установлена сурдопетля для инвалидов по слуху. На входе в ДК «Нефтяник» установлен светодиодный экран «Бегущая строка» с постоянно обновляющейся информацией для инвалидов по зрению.	2023 год
3.3. Удовлетворенность в доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения посетителей по удовлетворенности доступностью услуг для посещения	1 раз в квартал	Бехтерева И.Ю. заместитель директора	Проводится изучение методом опроса удовлетворенностью и доступностью услуг в ДК «Нефтяник» для инвалидов.	Постоянно

	учреждения инвалидами.			
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ				
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию:	Анализ существующего положения служебной и профессиональной этики работников учреждения. Внесение в него (при необходимости) изменений и дополнений. 2. Проведение разъяснительной работы с работниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.	Февраль 2024 года	Бехтерева И.Ю. заместитель директора Камалетдинова А.А. художественный руководитель	В учреждении разработано и утверждено положение о служебной и профессиональной этики работников (приложение к Коллективному договору). Проводятся беседы с работниками по соблюдению общих принципов профессиональной и служебной этики.
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ				
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать,	Мониторинг (опрос, анкетирование) получателей услуг по изучению степени востребованности услуг учреждения.	Постоянно	Бехтерева И.Ю. заместитель директора. Камалетдинова А.А. художественный руководитель.	Проводятся мероприятия по повышению информированности населения о деятельности ДК «Нефтяник» через социальные сети. Разрабатываются и внедряются новые формы работы с населением. Расширяется жанровая составляющая работы формированиям самодеятельного искусства.
				Постоянно

если бы была возможность выбора организации)					
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации	Проведение анкетирования среди потребителей услуг об удобстве графика работы учреждения 2. Организация работы учреждения с учетом мнения потребителей услуг	1 раз в год	Бехтерева И.Ю. заместитель директора.	Анализ мнения потребителей услуг о режиме и графике работы ДК «Нефтяник» проводится на постоянной основе методом опроса посетителей.	Постоянно
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	Своевременное обновление новостной информации, анонсов мероприятий и афиш на сайте учреждения и в социальных сетях.	Постоянно	Камалетдинова А.А. художественный руководитель.	Размещение новостной информации, анонсов и афиш о мероприятиях на официальном сайте учреждения и социальных сетях проводится на постоянной основе	Постоянно