



Глава Изобильненского городского округа

Ставропольского края

В.И. Козлов

2020 год

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Изобильненского городского округа Ставропольского края на 2020-2022 год

1	2	3	4	5	6		7
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации	
I. Открытость и доступность информации об организации (85,0 баллов)							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней (84,0 балла).	Актуализировать информацию о деятельности организации культуры на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах в помещениях ор-	до 01.04.2020	Руководители учреждений культуры			

		ганизации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет. Сайт организации культуры подвергнуть внутреннему аудиту и доработать (в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277).				
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных форм обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (71,0 балл).	Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	до 01.04. 2020	Руководители учреждений культуры		
II. Комфортность условий предоставления услуг (98,0 баллов)						
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий (96,0 баллов).	Создание комфортных условий для предоставления услуг: 1. Осуществить косметический ремонт внутренних помеще-	2020-2022 годы	Начальники территориальных управлений Руководители учреждений культуры Иванова Е.Н., Кизименко Е.Н.		

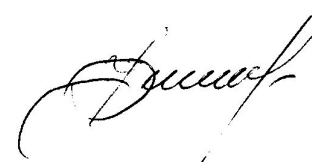
		<p>ний и фойе МКУ «Староизобильненский СДК».</p> <p>2. Осуществить косметический ремонт внутренних помещений и фойе МКУ «Тищенский СДК».</p> <p>3. Осуществить капитальный ремонт фасада здания, косметический ремонт внутренних помещений и фойе (произвести обработку стен от плесневого грибка) МКУК «Новоизобильненский СДК».</p> <p>4. Осуществить капитальный ремонт здания, внутренних помещений МКУК «ДК ст. Новотроицкой».</p> <p>5. Осуществить косметический ремонт внутренних помещений и фойе МКУ «Филимоновский СДК».</p> <p>6. Осуществить косметический ремонт внутренних помещений МКУК «ЦБС ИГО СК»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Центральной библиотеки; - городской библиотеки №1; - городской библиотеки №2; - городской библиотеки №3. 	<p>2020-2022 годы</p> <p>2020-2022 годы</p> <p>2020-2022 годы</p> <p>2020-2022 годы</p> <p>2020-2022 годы</p>	<p>Тищенко В.Г., Хромина И.В.</p> <p>Чертков С.А., Бурень Л.В.</p> <p>Симонов И.А., Бочарова А.М.</p> <p>Волобуева А.Ф., Реутова Е.Н.</p> <p>Захаров Ю.А., Пронь Е.А.</p>		
III. Доступность услуг для инвалидов (60,0 баллов)						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом до-	1. Обеспечить наличие выделенной стоянки для инвалидов:				

	ступности для инвалидов (62,0 балла).	<ul style="list-style-type: none"> - МБУК «ЦК и Д» п. Солнечнодольска; - МКУК «ДК ст. Новотроицкой»; - МКУ «Староизобильненский СДК». <p>2. Обеспечить наличие сменного кресла-коляски для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - МБУК «ЦК и Д» п. Солнечнодольска; - МКУК «ДК ст. Новотроицкой»; - МКУ «Филимоновский СДК»; - МКУК «Новоизобильненский СДК»; - МКУ «Тищенский СДК»; - МКУК «ЦБС ИГО СК». <p>3. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>	<p>до 01.09.2020</p> <p>до 01.04.2020</p> <p>по мере финансирования</p>	<p>Беличенко В.А., Марченко Е.П. Симонов И.А., Бочарова А.М. Иванова Е.Н., Кизименко Е.Н.</p> <p>Марченко Е.П. Бочарова А.М. Реутова Е.Н. Бурень Л.В. Хромина И.В. Пронь Е.А Руководители учреждений культуры</p>		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (34 балла).	<p>Мероприятия, направленные на повышение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>1. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполнен-</p>	<p>по мере финансирования</p> <p>по мере финансирования</p>	<p>Начальники территориальных управлений Руководители учреждений культуры</p>		

		ными рельефно-точечным шрифтом Брайля.				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (89,0 баллов)						
4.1.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (91,0 балл).	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организации культуры посредством проведения инструктажей, бесед, разъяснительной работы по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.</p> <p>Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых услуг.</p>	постоянно	Руководители учреждений культуры		
4.2.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (88,0 баллов).	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организации культуры посредством проведения бесед, общих собраний работников по соблюдению Кодекса профессиональной этики.</p> <p>Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством предоставляемых услуг.</p>	постоянно	Руководители учреждений культуры		
4.3.1.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной по-	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости работников организации культуры при взаимодействии с посетителями по-</p>	постоянно	Руководители учреждений культуры		

	<p>че, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам) (87,0 баллов).</p>	<p>средством проведения инструктажей, практикумов, самообразования специалистов.</p> <p>Проведение информационно-разъяснительной работы с населением по популяризации использования электронных сервисов для получения услуг организаций культуры.</p>				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (92,0 балла)						
5.1.	<p>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (91,0 балл).</p>	<p>Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг.</p> <p>Проведение анкетирования среди получателей услуг организации культуры.</p>	постоянно	Руководители учреждений культуры		
5.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (91,0 балл).</p>	<p>Проведение мониторинга среди получателей услуг по корректировке графика работы организации культуры.</p>	постоянно			
5.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (93,0 балла).</p>	<p>Мероприятия, направленные на повышение условий оказания услуг в организации культуры.</p> <p>Постоянный мониторинг, анализ и контроль за качеством условий оказания услуг в организации культуры.</p>	постоянно	Руководители учреждений культуры		

Начальник отдела культуры
 администрации Изобильненского
 городского округа
 Ставропольского края



Ю.А. Захаров