

Отчет
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг,
МУ «Водненский ДК» МОГО «Ухта» на 2019год.

| 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 |
| I. Открытость и доступность информации об организации культуры. | | | | | |
| 31балл по показателю п.1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: -на информационных стендах в помещении организации -на официальном сайте организации в | 1. Провести анализ соответствия информации о деятельности учреждения на информационных стендах и на официальном сайте организации. 2. При необходимости дополнить недостающей информацией. 3. Вносить информацию об изменениях в деятельности организации на постоянной основе | Апрель, май 2019г | Щелканов Илья Владимирович, заместитель директора | Проведен анализ соответствия информации о деятельности учреждения на информационных стендах и на официальном сайте учреждения. Расхождений не выявлено. Вносятся изменения на постоянной основе. | 31.05.2019 |

| | | | | | |
|---|---|---------------------------------------|--|--|------------------------------|
| информационно— телекоммуникационной сети «Интернет» | | | | | |
| 2. Комфортность условий предоставления услуг» | | | | | |
| 45баллов по показателю п.2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); -наличие и понятность навигации внутри организации; -доступность питьевой воды; -наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) -санитарное состояние помещений организации; -возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)» | 1.Обеспечить возможность бронирования, записи на получение услуги по телефону и на официальном сайте учреждения. 2.Постоянный контроль за соблюдением санитарного состояния помещений учреждения | Май 2019г Апрель-декабрь 2019г | Щелканов И.В., заместитель директора Щелканов И.В., заместитель директора | На сайте учреждения размещена информация на возможность бронирования и получение услуги по телефону. За санитарным состоянием ведется постоянный контроль. Жалоб со стороны посетителей не поступало. | 31.05.2019 30.04.2019 |

| | | | | | |
|--|--|-----------------|--|---|------------|
| | | | | | |
| 45баллов по показателю п.2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» | 1. Провести анкетирование по вопросу комфортности условий предоставления услуг. 2. По результатам анкетирования принять меры по их устранению с целью повышения качества обслуживания | Май, июнь 2019г | Варлахова Л.Я., заведующий сектором, Лычакова Н.Р., заведующий сектором Масленникова Е.В., заведующий сектором | Проведено анкетирование посетителей ДК по вопросу удовлетворенности комфортностью предоставления услуг. Только положительные отзывы. Анкетирование продолжится до конца года. | 30.06.2019 |

3. Доступность для инвалидов

| | | | | | |
|--|---|--------------|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 24 балла по показателю п.3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных | 1. Продолжить работу по обеспечению доступности учреждения и оказываемых услуг для инвалидов, в т.ч. установить кнопку вызова | Декабрь 2019 | Щелканов И.В., заместитель директора | Установлена кнопка вызова персонала. Разработан «Паспорт доступности», на основании которого поданы предложения в бюджет на 2020год | 30.04.2019 по мере финансирования |
|--|---|--------------|--------------------------------------|---|--------------------------------------|

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|
| <p>лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации»</p> | | | | | |
| <p>32 балла по показателю п.3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -дублирование надписей Знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, -возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) -наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, -помощь, оказываемая</p> | <p>1.Приобретение оборудования для предоставления инвалидам услуг тифлосурдопереводчика. 2. Разработать альтернативную версию официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. 3.Проводить на постоянной основе инструктирование сотрудников организации по вопросам обеспечения доступности объекта и услуг для людей с инвалидностью 4. Обеспечить возможность сопровождения сотрудниками учреждения людей с инвалидностью для получения услуги (на постоянной основе). 5. Продолжить работу по проведению мероприятий с участием людей с инвалидностью и для инвалидов</p> | <p>Апрель 2019 Апрель 2019 Апрель-декабрь 2019г Апрель – декабрь 2019г Апрель-декабрь 2019г</p> | <p>Щелканов И.В., заместитель директора Щелканов И.В., заместитель директора Щелканов И.В., заместитель директора Щелканов И.В., заместитель директора Варлахова Л.Я., заведующий сектором, Лычакова Н.Р., заведующий сектором Масленникова Е.В., заведующий</p> | <p>Приобретены 3 комплекта оборудования для слабовидящих при посещении концертных программ. Подана заявка по приобретению оборудования тифлосурдопереводчика для кинозала. Сотрудники проинструктированы по вопросам доступности объекта для людей с ограниченными возможностями. На постоянной основе проводятся мероприятия для инвалидов всех возрастных групп.</p> | <p>30.04.2019 по мере финансирования 28.02.2019 исполнено раз в квартал 30.04.2019 в разработке 30.04.2019 в разработке</p> |

| | | | | | |
|---|--|----------------------|--|---|----------------------------|
| работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» | | | сектором | | |
| 24 балла по показателю п.3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов) | Усиление работы по обеспечению информированности по вопросам получения услуг инвалидами на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», по телефону | Апрель-декабрь 2019г | Щелканов И.В., заместитель директора | Информация о проводимых мероприятиях, услугах размещается на постоянной основе. | 30.04.2019 в разработке |
| 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 16баллов по показателю п.5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Провести анкетирование населения по вопросу удобного для них графика работы учреждения | Апрель, май 2019г | Валуева К.Е., заведующий складом. | Проведено анкетирование по вопросу удобного графика работы учреждения. Предложений об изменении режима работы не поступало. | 30.04.2019 |
| 41балл по показателю п.5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных | Продолжить работу по повышению качества предоставляемых услуг населению: -соблюдение открытости и доступности информации об | ноябрь-декабрь 2019г | Щелканов И.В., заместитель директора, Варлахова Л.Я., заведующий сектором, | Проводится работа по повышению качества предоставляемых услуг. Проведено анкетирование. В | в разработке |

| | | | | | |
|--------------------|---|--|--|---|--|
| получателей услуг) | учреждении, -комфортности условий получения услуг -удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. – изучение мнения населения о предоставляемых услугах через анкетирование и «Книгу жалоб и предложений» | | Лычакова Н.Р., заведующий сектором Масленникова Е.В., заведующий сектором, Валуева К.Е., заведующий складом. | книге отзывов и предложений посетители дают свою оценку мероприятиям, по итогам работы в ДК 2019 г. отзывы только положительные. | |
|--------------------|---|--|--|---|--|

И.О. директора МУ «Водненский ДК» МОГО «Ухта»



Валуева К.Е.