

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 17 апреля 2018 г. № 457

ФОРМА ПЛАНА
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

СОГЛАСОВАНО
И.о. директора
МБУК «КДЦ «Орфей»
Н.А. Ромашова
2020 г.



УТВЕРЖДАЮ
Глава городского округа –
глава администрации Добрянского
городского округа
К.В. Лызов
2020 г.



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
МБУК «КДЦ «Орфей»
(наименование организации)

на 2020 год

| 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 <2> | |
|---|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| Здание МБУК «КДЦ «Орфей» | | | | | |

1. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

| | | | | | |
|--|--|---------------|---|--|--|
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Создание официального сайта МБУК «КДЦ «Орфей» | Февраль, 2020 | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью | | |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Создание на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» Организация опроса о качестве оказания услуг | Март, 2020 | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Обеспечить регулярное обновление информации на стендах и сайте учреждения | Постоянно | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью | | |

II. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг | -Поддержание на имущественном уровне комфортных условий для предоставления услуг - Планирование в бюджете денежных средств на приобретение музыкальной аппаратуры, мебели, текущего и капитального ремонта | Постоянно III квартал 2020 года | Витяева Е.П., заведующий хозяйством Кузнецова С.Г., контрактный управляющий | | |
|--|---|--|--|--|--|

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | |
|---|---|---------------------|--------------------------------------|--|--|
| Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | -Оборудование входной группы пандусом, соответствующего нормативным требованиям | В течение 2020 года | Бондарев А.Н., зам. директора по МТО | | |
|---|---|---------------------|--------------------------------------|--|--|

| | | | | | |
|---|--|----------------------------|--|--|--|
| <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> | <p>Планирование в бюджете денежных средств на организацию мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - установление информационной таблички выполенной рельефно-точечным шрифтом Брайля -установка индукционной пегли</p> | <p>В течение 2020 года</p> | <p>Бондарев А.Н., зам. директора по МТО</p> | | |
| <p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p> | | | | | |
| <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию</p> | <p>Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения</p> | <p>В течение 2020 года</p> | <p>Лапина Е.В., художественный руководитель</p> | | |
| <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры</p> | <p>Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Боровских И.Ю., старший администратор</p> | | |
| <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по</p> | <p>Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения</p> | <p>В течение 2020 года</p> | <p>Лапина Е.В., начальник творческого отдела</p> | | |

| | | | | | |
|---|--|----------------|---|--|--|
| оказываемым услугам и пр.)) | | | | | |
| У. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); удовлетворенных графиком работы организации; удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления проблем в обслуживании. | Постоянно | Ромашова Н.А., и.о. директора | | |
| Организации деятельности клубных формирований самодеятельного народного творчества | Увеличение количества коллективов | В течение года | Ромашова Н.А., и.о. директора | | |
| ДК п. Дивья (знание не введено в эксплуатацию) | | | | | |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Создание странички ДК п. Дивья на официальном сайте МБУК «КДЦ «Орфей» | Февраль, 2020 | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью | | |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Создание на сайте МБУК «КДЦ «Орфей» раздела «Часто задаваемые вопросы» Организация опроса о качестве оказания услуг | Март, 2020 | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Обеспечить регулярное обновление информации на стендах и сайте учреждения | Постоянно | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью, Дьяконова Т.С., заведующая ДК | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг | Поддержание на имеющемся уровне комфортных условий для предоставления услуг - Планирование в бюджете денежных средств на приобретение музыкальной аппаратуры | Постоянно III квартал 2020 года | Витьева Е.П., заведующий хозяйством Кузнецова С.Г., контрактный управляющий | | |
|--|---|--|--|--|--|

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | |
|--|--|---------------------|--------------------------------------|--|--|
| Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | -Оборудование входной группы пандусом, соответствующего нормативным требованиям | В течение 2020 года | Бондарев А.Н., зам. директора по МТО | | |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Планирование в бюджете денежных средств на организацию мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - установление информационной таблички выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля -установка индукционной пегги | В течение 2020 года | Бондарев А.Н., зам. директора по МТО | | |

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

| | | | | | |
|---|--|---------------------|----------------------------------|--|--|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | В течение 2020 года | Дьяконова Т.С., заведующая ДК | | |
|---|--|---------------------|----------------------------------|--|--|

| | | | | |
|--|---|---------------------|--|--|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | Проведение с сотрудниками инструментария по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | Постоянно | Дьяконова Т.С., заведующая ДК | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | Проведение с сотрудниками инструментария по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | В течение 2020 года | Дьяконова Т.С., заведующая ДК | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); удовлетворенных графиком работы организации; удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления проблем в обслуживании | Постоянно | Ромашова Н.А., и.о. директора | |
| ДК с. Сенькино (закрыт по пожарной безопасности, работает на базе МБОУ «Сенькинская СОШ») | | | | |
| I. Открытость и доступность информации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | |
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Создание странички ДК с. Сенькино на официальном сайте МБУК «КЦЦ «Орфей» | Февраль, 2020 | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью | |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Создание на сайте МБУК «КЦЦ «Орфей» раздела «Часто задаваемые вопросы» | Март, 2020 | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью | |

| | | | | |
|--|---|-----------|--|--|
| | Организация опроса о качестве оказания услуг | | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Обеспечить регулярное обновление информации на стендах и сайте учреждения | Постоянно | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью, Сидорова С.Д., культорганизатор | |

II. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг | -Поддержание на имеющемся уровне комфортных условий для предоставления услуг -Планирование в бюджете денежных средств на приобретение музыкальной аппаратуры - Планирование в бюджете денежных средств на проведение капитального ремонта здания ДК | Постоянно III квартал 2020 года III – IV квартал 2020 года | Витязева Е.П., заведующий хозяйством Кузнецова С.Г., контрактный управляющий Ромашова Н.А., и.о. директора Бондарев А.Н., зам. директора по МТО | |
|--|---|--|--|--|

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | |
|--|--|---------------------|--------------------------------------|--|
| Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | -Оборудование входной группы пандусом, соответствующего нормативным требованиям | В течение 2020 года | Бондарев А.Н., зам. директора по МТО | |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Планирование в бюджете денежных средств на организационно мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | В течение 2020 года | Бондарев А.Н., зам. директора по МТО | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | - установление информационной таблички выполненной рельефно- точечным шрифтом Брайля -установка индукционной петли | | | | |
|--|---|--|--|--|--|

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

| | | | | | |
|--|---|---------------------|--|--|--|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию | Проведение с сотрудниками инструментария по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | В течение 2020 года | Сидорова С.Я., культурный организатор | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | Проведение с сотрудниками инструментария по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | Постоянно | Сидорова С.Я., культурный организатор | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | Проведение с сотрудниками инструментария по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | В течение 2020 года | Сидорова С.Я., культурный организатор | | |

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|--|--|-----------|----------------------------------|--|--|
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); удовлетворенных графиком работы организации; удовлетворенных в | Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей | Постоянно | Ромашова Н.А., и.о. директора | | |
|--|--|-----------|----------------------------------|--|--|

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| целом условиями оказания услуг в организации | услуг в целях выявления проблем в обслуживании | | | |
| СК с. Висим (здание приспособленное, здание бывшей администрации) | | | | |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | |
| Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Создание странички СК с. Висим на официальном сайте МБУК «КДЦ «Орфей» | Февраль, 2020 | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью | |
| Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Создание на сайте МБУК «КДЦ «Орфей» раздела «Часто задаваемые вопросы» Организация опроса о качестве оказания услуг | Март, 2020 | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Обеспечить регулярное обновление информации на стендах и сайте учреждения | Постоянно | Смирнова С.В., менеджер по связям с общественностью, Беляева С.Н., культурорганизатор | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | |
| Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг | Поддержание на имеющемся уровне комфортных условий для предоставления услуг - Планирование в бюджете денежных средств на приобретение музыкальной аппаратуры | Постоянно III квартал 2020 года | Виткина Е.П., ведущий хозяйством Кузнецова С.Г., контрактный управляющий | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | |
| Оборудование территории, прилегающей к | -Оборудование входной | В течение 2020 | Бондарев А.Н., зам. | |

| | | | | |
|--|---|----------------------------|---|--|
| <p>организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</p> | <p>Группы пандусом, соответствующего нормативным требованиям</p> | <p>года</p> | <p>директора по МТО</p> | |
| <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> | <p>Планирование в бюджете денежных средств на организацию мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов: -дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - установление информационной таблички выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля -установка индукционной пелли</p> | <p>В течение 2020 года</p> | <p>Бондарев А.Н., зам. директора по МТО</p> | |
| <p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p> | | | | |
| <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию</p> | <p>Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения</p> | <p>В течение 2020 года</p> | <p>Беляева С.Н., культурорганизатор</p> | |
| <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры</p> | <p>Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Беляева С.Н., культурорганизатор</p> | |
| <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных</p> | <p>Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на</p> | <p>В течение 2020 года</p> | <p>Беляева С.Н., культурорганизатор</p> | |

| | | | | | |
|---|---|----------------|-------------------------------|--|--|
| форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | | | | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); удовлетворенных графиком работы организации; удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления проблем в обслуживании | Постоянно | Ромашова Н.А., и.о. директора | | |
| Организация деятельности клубных формирований самодеятельного народного творчества | Увеличение количества коллективов | В течение года | Ромашова Н.А., и.о. директора | | |