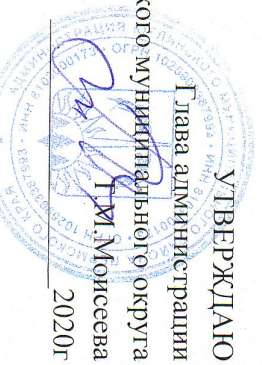


План
устранения замечаний по результатам проведения в 2019 году независимой оценки качества оказания услуг
в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Юрлинский культурно-досуговый центр»,



УТВЕРЖДАЮ

Глава администрации
Юрлинского муниципального округа

Г.М. Моисеева

2020г

№ п/п	Наименование показателя с уровнем оценки менее 90 баллов	Итого вая оценок экспер та *	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК	Плановый срок реализации мероприятия (формат: число, месяц, год)	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрлинский муниципальный культурно-досуговый центр»					
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	81,2	-регулярно осуществлять мониторинг сайта МБУК «Юрлинский МКДЦ» -осуществлять обновление информации на сайте – не реже 1-ого раза в неделю	Постоянно	Мелехина О.В. директор «Юрлинский МКДЦ»
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		Создать на сайте: - форму для подачи электронного обращения; - раздел "Часто задаваемые вопросы"; - анкету для опроса граждан.	2021 г.	Мелехина О.В. директор «Юрлинский МКДЦ»
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации в сфере культуры, размещенной на информационный стендах в помещении	78	Регулярное обновление информации на официальном сайте и стендах организации	Постоянно	Мелехина О.В. директор «Юрлинский МКДЦ»

организации в сфере культуры, на официальном сайте организации в сфере культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
--	--

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	20	<ul style="list-style-type: none"> - Установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации выполненными рельефно точечным шрифтом Брайля; -Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; -Инструктирование работников в оказании помощи инвалидам; 	2022-2023 гг.	Мелехина О.В. директор МБУК «Юрлинский МКДЦ»
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	43	<p>Осуществлять непрерывный контроль за организацией доступной среды для лиц с ограниченными возможностями.</p>	Постоянно	Мелехина О.В. директор МБУК «Юрлинский МКДЦ»

4. Добросовестность, вежливость работников организации в сфере культуры

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию в сфере культуры (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	72	Провести консультацию с персоналом вспомогательной службы на тему «Этика общения с получателями услуг библиотеки» (уборщица, кочегары, кассиры, гардеробщики) Организация обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг библиотеки при их непосредственном обращении в организацию культуры	Март Постоянно	Мелехина О.В. МБУК «Юрлинский МКЦ»
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	82	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Постоянно	Мелехина О.В. МБУК «Юрлинский МКЦ»
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача заявления/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	75	Провести консультацию для работников, обслуживающих население, на тему «Этика общения по телефону». Провести анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей КДУ, в том числе в электронном виде. 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 нее; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Март Постоянно	Мелехина О.В. МБУК «Юрлинский МКЦ»