Приложение

к письму министерства культуры Самарской области

от 17 января 2024 г. № МК 12/55

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Сычук Л.А., директор МАУК «МКДЦ» м. р. Сергиевский

подпись

«\_\_22\_\_» \_\_\_\_января\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

П Л А Н

МАУК «Межпоселенческий культурно- досуговый центр» муниципального района Сергиевский (наименование учреждения)

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

**1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) | реализованные меры по устранению  выявленных недостатков | Сведения о ходе реализации мероприятия  фактический срок  реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| ***1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации*** | Недостатки не выявлены | ежемесячно | Петрова А.И. – заведующая методическим отделом | - | - |
| ***1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»*** | Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:  - Режим (время), график (дни) работы  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | в течении года | Белодедова С.А.- методист  Кузьмина С.С.- методист | Материалы размещены  Ссылка на размещение графика и часов работы  <https://www.sergcultura.ru/content/kontakty>  Техническое обеспечение предоставления услуг  [https://www.sergcultura.ru/content/nashi-uslugi](https://www.sergcultura.ru/content/nashi-uslugi%20)  [https://www.sergcultura.ru/content/pasporta-kdu](https://www.sergcultura.ru/content/pasporta-kdu%20) | Ноябрь 2023 |
| ***1.3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование*** | В ходе оценки зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы» | В течении месяца | Белодедова С.А.- методист | Пункт выполнен.  Ссылка на раздел «Часто задаваемые вопросы»  <https://www.sergcultura.ru/content/chasto-zadavaemye-voprosy> | Ноябрь 2023 |
| ***1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации*** | Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения, необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации. | в течении года | Белодедова С.А.- методист  Кузьмина С.С.- методист | Практически выполнены задачи.  доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах: 98%  Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации: 99% | в течении года |
| **2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ** |  |  |  |  |  |
| ***2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг*** | Количество условий комфортности на момент проведения оценки:8 | в течении года | Сычук Л.А. -директор | Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг. | в течении года |
| ***2.2. Время ожидания предоставления услуги:*** | «Время ожидания предоставления услуги» в сфере культуры не установлен. | - | - | Такая статистика в организации не проводится. | - |
| ***2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг*** | Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца, мыло, туалетную бумагу), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг. | в течении года | Сычук Л.А. -директор | Задача практически выполнена.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг:98% | в течении года |
| **3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** |  |  |  |  |  |
| ***3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*** | Количество элементов доступной среды на момент проведения оценки: 4 | в течении года | Сычук Л.А. -директор | Количество элементов доступной среды на момент проведения оценки: 4 | в течении года |
| ***3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*** | Количество условий доступности для инвалидов: 6 | в течении года | Сычук Л.А. -директор | В организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. | в течении года |
| ***3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов*** | Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов. | в течении года | Сычук Л.А. -директор | Задача практически решена.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов 98% | в течении года |
| **4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ** |  |  |  |  |  |
| ***Доброжелательность, вежливость работников организации*** | Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и повышения этого уровня важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации. | в течении года | Сычук Л.А. -директор | Задачи практически выполнены.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию:97%  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение):97%  Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.):99% | в течении года |
| **5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |  |  |  |  |  |
| ***УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ*** | Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.  Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг, тренинги с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания. | в течении года | Сычук Л.А. -директор | Задачи практически выполнены.  Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) 97%  Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации 95%    Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры: 97% | в течении года |