

ОТЧЕТ

о выполнении плана по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2017 году

МАУК «ДК «Современник»

2 полугодие 2018 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 за 2 полугодие 2018 года	
Критерий НОК	Показатели НОК				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1 - критерий открытости и доступности информации об организации	0211000009 - Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на	Обеспечение наличия информации о деятельности на официальном сайте МАУК «ДК «Современник» » в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры,	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В течение 2 полугодия 2018 года произведено обновление ряда информации по финансово-хозяйственной деятельности учреждения за 2017 год и плановым показателям 2018 года. На сайте учреждения в 4 кв. дополнительно открыт раздел «Доступность для инвалидов». Требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой	Ежемесячно по мере поступления оперативной информации (июль-декабрь 2018 г.)

	официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Минюсте России 08.05.2015, регистрационный номер 37187) – 9,0	размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»			на официальном сайте учреждения выполнены в полном объеме, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277.	
	0211000008 - Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти,	Обеспечение наличия общей информации об учреждении на официальном сайте МАУК «Современник» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В течение 2 полугодия 2018 года требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальном сайте учреждения выполнены в полном объеме, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277.	Ежемесячно по мере поступления оперативной информации (июль-декабрь 2018 г.)

	органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Минюсте России 08.05.2015, регистрационный номер 37187) – 9,0	исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»				
	0211000010 - Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации – 9,94	Оперативное размещение на информационных стендах входной группы и вестибюля актуальной информации о деятельности учреждения	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В течение 2 полугодия 2018 года соблюдалось оперативное размещение на информационных стендах входной группы и вестибюля актуальной информации о деятельности учреждения (в т.ч. об изменениях в расписании работы клубных формирований, анонсы мероприятий, профилактические акции)	Ежемесячно оперативно по мере поступления оперативной информации (июль-декабрь 2018 г.)
2 - критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	0212000014 - Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 9,88	1. Приобретение двух переносных пандусов, используемых внутри здания учреждения 2. Оборудование 10 мест в зрительном зале для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках	2 квартал 2018 года 1 квартал 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	-	Выполнено в 1 полугодии. Выполнено в 1 полугодии.

		3. Инструктирование лиц, на которых административным распорядительным актом организации возложено оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение	В течение всего 2018 года		03.09.2018 г. в связи с началом творческого сезона проведена беседа-инструктаж с сотрудниками, на которых административно-распорядительным актом организации возложено оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение, о возможных способах оказания помощи инвалидам	Сентябрь 2018 г.
		4. Посещение сотрудниками семинаров, обучающих мероприятиям по оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение	В течение всего 2018 года, в соответствии с Планом работы ОМС УК по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для МГН		16.11.2018 в МАУК «ДК «Современник» состоялся образовательный семинар «Доступная среда в учреждениях культуры в условиях муниципального образования». Семинар посетили 16 работников ДК «Современник», один сотрудник выступил с докладом «Практика реализации программы по «Доступной среде» в МАУК «ДК «Современник». Все участники семинара получили сертификаты.	Ноябрь 2018 г.

	0212000012 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) – 9,94	Предоставление бесплатного доступа к Wi-Fi в вестибюле и фойе МАУК «ДК «Современник», в том числе для осуществления обратной связи на официальном сайте учреждения (отзывы, предложения, вопросы-ответ)	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В отчетном периоде (2 полугодие 2018 года) обеспечивался бесплатный доступ к Wi-Fi в вестибюле и фойе МАУК «ДК «Современник», в том числе для осуществления обратной связи на официальном сайте учреждения (отзывы, предложения, вопросы-ответ). С 01.09.18 организовано «он-лайн» анкетирование для посетителей учреждения по НОК – 2018 с предоставлением компьютерной техники с выходом в Интернет в каб. 47. Жалобы и претензии отсутствуют.	Июль-декабрь 2018 г.
	0212000011 - Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 9,93	1. Оформление сезонных и тематических фотозон для проведения фотосессий	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В течение 2 полугодия 2018 года было оформлено и действовало четырнадцать фотозон, в том числе по праздничным тематикам. С 1 декабря 2018 г. стартовал уникальный авторский проект «Попади в сказку» https://vk.com/id391927633	Июль-декабрь 2018 г. Декабрь 2018 г.

		2. Оформление постоянно действующей площадки «Бук-кроссинг» (книги, журналы, газеты) в вестибюле для посетителей, сопровождающих детей на занятия в клубные формирования	Январь 2018 года		В 3 квартале 2018 года в вестибюле для посетителей, сопровождающих детей на занятия в клубные формирования продолжилась работу площадку «Бук-кроссинг» (книги, журналы, газеты, брошюры, памятки, листовки). Кроме того, аналогичная площадка на постоянной основе организована Библиотекой № 10 и действует на 2 этаже здания МАУК «ДК «Современник»	Июль-декабрь 2018 г.
		3. Проведение выездных программ литературно-музыкальной гостиной «Гармония» для детей ДОУ и СОШ по заявкам.	В течение всего 2018 года		В августе 2018 г. подготовлена новая познавательная-игровая программа «Знайка и Умейка», которую провели в ДОУ № 8. В сентябре 2018 года дан старт постановке программы «Песни Революции: взгляд через столетие» Литературно-музыкальной гостиной «Гармония», премьера которой состоялась 08.11.18 в Центре «Ветеран»	Август-ноябрь 2018 г.

02120000013 - Удобство графика работы организации культуры – 9,95	Составление расписания занятий клубных формирований, согласно опросам с пожеланиями участников или их законных представителей	Январь 2018 и с начала нового творческого сезона сентябрь 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	С 01 сентября 2018 года было введено новое расписание занятий клубных формирований, согласно опросам с пожеланиями участников или их законных представителей. Расписание занятий, его корректировки в полном объеме размещаются на сайте ДК «Современник», на странице «Наш Современник», на страницах клубных формирований социальной сети «ВКонтакте»	Сентябрь – декабрь 2018 г.
02120000010 - Комфортность условий пребывания в организации культуры – 9,92	Ремонт мужского туалета на 2 этаже здания МАУК «ДК «Современник»	4 квартал 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В ноябре 2018 г. окончены ремонтные работы мужского туалета. Дополнительно оборудована санитарная кабина для инвалидов, отвечающая всем нормативным требованиям.	Ноябрь 2018 г.
3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	Ежедневный контроль соблюдения режима работы МАУК «ДК «Современник»	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	Во 2 полугодии 2018 года контроль соблюдения режима работы МАУК «ДК «Современник» осуществлялся ежедневно. Нарушений не выявлено.	Июль-декабрь 2018 г.

	0213000005 - Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры – 9,94	Ежедневный контроль соблюдения установленных (заявленных) сроков предоставления услуг МАУК «ДК «Современник»	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	Установленные (заявленные) сроки предоставления услуг МАУК «Современник» во 2 полугодии 2018 г. были соблюдены. Контроль осуществлялся ежедневно. Жалоб и претензий не поступало. Уведомления о переносе мероприятий по объективным причинам размещались в бегущей строке, афишах, на официальных сайтах не менее, чем за неделю.	Июль-декабрь 2018 г.
4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности и работников организации	0214000003 - Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры - 9,95	Проведение бесед, круглых столов из цикла «Профессиональная этика работника культуры»	Ежеквартирно в течение 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В связи с началом нового творческого сезона, 10.09.18 с сотрудниками проведена беседа об этическом поведении сотрудников в учреждении культуры, о корректном поведении при беседах с посетителями и потребителями услуг.	Сентябрь 2018 г.
	0214000004 - Компетентность персонала организации культуры – 9,93	Внедрение локального документа «План подготовки к мероприятию»	Январь 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	-	-
5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	0215000008 - Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией	Проведение тщательного анализа оказанных услуг с обратной связью для	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	Во 2 полугодии 2018 г. еженедельно на оперативном совещании сотрудников	Июль-декабрь 2018 г.

	культуры – 9,92	пользователей услуг.			производился детальный анализ прошедших мероприятий, работа каждого клубного формирования, в том числе с учетом обратной связи с пользователями услуг (устные опросы, отзывы на сайте и «ВКонтакте»), Книга отзывов и предложений. Замечания учитывались при подготовке следующих мероприятий. В отчетном периоде в Книге отзывов и предложений размещена 7 благодарственная запись от посетителей мероприятий. Жалоб и претензий не поступало.	Июль-декабрь 2018 г.
0215000009 - Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры – 9,84		Приобретение профессионального звукового и светового оборудования, инвентаря и мебели для проведения мероприятий и оснащения репетиционных аудиторий, в соответствии с Планом финансово-хозяйственной деятельности на 2018 год.	В течение 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	Во 2 полугодии 2018 года для улучшения качества подготовки и проведения мероприятий было приобретено: - звуковая карта USB - 10 светодиодных прожекторов для зрительного зала - цифровой фотоаппарат для профессиональной съемки - Звуковой информатор с кнопкой активации для слабовидящих и слепых	

	0215000011 - Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры – 9,94	Изготовление пяти информационно- профилактических стендов в фирменном стиле МАУК «ДК «Современник»	4 квартал 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В декабре 2018 года были приобретены пять информационно- профилактических стендов в едином стиле: 1. Уголок пожарной безопасности 2. Уголок антитеррористической безопасности 3. Уголок гражданской обороны 4. Уголок по охране труда 5. Уголок профилактики	Декабрь 2018 г.
	0215000010 - Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» - 9,95	- Систематизация информационных разделов по всем направлениям деятельности, - Усиление мониторинга раздела с обратной связью для пользователей услуг.	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	Обновление информации на официальном сайте учреждения во 2 полугодии 2018 года не реже одного раза в неделю. Произведены обновление и систематизация информационных разделов по всем направлениям деятельности. Для усиления мониторинга обратной связи сотрудниками учреждения ведется активная работа в социальной сети «ВКонтакте» (группа «Наш Современник» https://vk.com/id391927633)	Июль-декабрь 2018 г.

