

ПЛАН

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

МАУК «ДК «Современник»

на 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	Сведения о ходе реализации мероприятия по состоянию на 01.06.18 г.	
Критерий НОК	Показатели НОК			исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	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 официальных сайтах	Обеспечение наличия информации о деятельности учреждения 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, размещаемой на	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В течение 5 месяцев 2018 года произведено обновление информации по финансово-хозяйственной деятельности учреждения за 2017 год и плановым показателям 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 (январь-май 2018 г.)

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	официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»				
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, органов государственной	Обеспечение наличия общей информации об учреждении 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, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти,	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валерьевич	В течение 5 месяцев 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 (январь-май 2018 г.)

	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	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 5 месяцев 2018 года сообразовано 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, профилитактические акции)	Ежемесячно по мере поступления оперативной информации (январь-май 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 квартал 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В 1 квартале 2018 г. произведена покупка элементов переносных пандусов и передача их в пользование для беспрепятственного доступа инвалидов на 2 этаж в виртуальный концертный зал.	Март 2018 г.

2. Оборудование 10 мест в зрительном зале для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках	1 квартал 2018 года	В зрительном зале оборудовано 10 мест для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, что является нормативом (8%) от общего числа мест в зрительном зале (481 место).	Январь 2018 г.
3. Инструктирование лиц, на которых административно-распорядительным актом организации возложено оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение	В течение всего 2018 года	19.02.2018г. 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, посещение и участие которых планируется на массовых мероприятиях патристического месячника (февраль-март 2018 г.)	Февраль 2018 г.
4. Посещение сотрудниками семинаров, обучающих мероприятий по оказанию помощи инвалидам в	В течение всего 2018 года, в соответствии и с Планом работы ОМС УК по	-	

		преодоления барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение	вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для МГН		
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, вопрос-ответ)	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В отчетном периоде 2018 года обеспечивался бесперебойный 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, вопрос-ответ). Жалобы и претензии отсутствуют.	Январь-май 2018 г.
0212000011 - Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 9,93	1. Оформление сезонных и тематических фотозон для проведения фотосессий 2. Оформление постоянно действующей площадки «Бук-кроссинг» (книги, журналы, газеты) в вестибюле для посетителей, сопровождающих детей на занятия в	В течение всего 2018 года Январь 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В течение отчетного периода 2018 года было оформлено и действовало пять фотозон. В январе 2018 года в вестибюле для посетителей, сопровождающих детей на занятия в клубные формирования была организована площадка «Бук-кроссинг» (книги, журналы, газеты, профилактические	Январь-май 2018 г. Январь-май 2018 г.

		клубные формирования			брошюры, памятки, листовки). Кроме того, аналогичная площадка на постоянной основе организована Библиотечкой № 10 и действует на 2 этаже здания МАУК «ДК «Современник» В отчетном периоде 2018 г. подготовлена новая интерактивная программа литературно-музыкальной гостиной «Гармония» для детей «Мир, который нужен мне» по творчеству композитора Александра Ермолова, которая 08.02.2018г. была представлена воспитанникам ГКУ "СРЦН №2 города Каменска-Уральского" (Детского дома № 2). В апреле 2018 года Театральной студией «Гаврики» подготовлен и представлен юным зрителям ДЮУ и СОШ поселка Ленинский интерактивный мини-спектакль по мотивам сказок К.Чуковского «Так да не так»	Январь-май 2018 г.
		3. Проведение выездных программ литературно-музыкальной гостиной «Гармония» для детей ДЮУ и СОШ по заявкам.	В течение всего 2018 года			
0212000013 - Удобрство графика работы организации культуры –	Составление расписания занятий клубных	Январь 2018 и с начала нового	Директор Куликов Олег	В 1 квартале 2018 года было скорректировано расписание занятий	Январь 2018 г.	

	9,95	формирования, согласно опросам с пожеланиями участников или их законных представителей	творческого сезона сентябрь 2018 года	Валериевич	клубных формирований, согласно опросам с пожеланиями участников или их законных представителей.	
	0212000010 - 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 апреле 2018 года выполнен первый этап ремонтных работ в мужском туалете на 2 этаже (произведен ремонт подоконников)	Апрель 2018 г.
3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	0213000004 - Соблюдение режима работы организацией культуры – 9,94	Ежедневный контроль соблюдения режима работы МАУК «ДК «Современник»	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В отчетном периоде 2018 года контроль соблюдения режима работы МАУК «ДК «Современник» осуществлялся ежедневно. Нарушений не выявлено.	Январь-май 2018 г.
	0213000005 - Соблюдение установленных (заявленных) 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 «ДК «Современник» в отчетном периоде 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.	Январь-май 2018 г.
4 - критерий доброжелатель	0214000003 - Доброжелательность и	Проведение бесед, круглых столов из	Ежекварталь но в течение	Директор Куликов	19.02.2018 г. с сотрудниками проведена	Февраль 2018 г.,

ности, вежливости, компетентности работников организации	вежливость персонала организации культуры - 9,95	цикла «Профессиональная этика работника культуры»	2018 года	Олег Валериевич	беседа из цикла «Профессиональная этика работника культуры» о недопущении выяснений отношений с коллегами в резкой грубой форме в присутствии детей, родителей и других посетителей и гостей. 30.04.2018 г. с сотрудниками проведена беседа об этичном поведении на концертных мероприятиях «Культура поведения артиста»	Апрель 2018 г.
	0214000004 - Компетентность персонала организации культуры – 9,93	Внедрение локального документа «План подготовки к мероприятию»	Январь 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В январе 2018 г. утвержден и введен в действие локальный документ «План подготовки к мероприятию».	Январь 2018 г.
5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	0215000008 - Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 9,92	Проведение тщательного анализа оказанных услуг с обратной связью для пользователей услуг.	В течение всего 2018 года	Директор Куликов Олег Валериевич	В отчетном периоде 2018 г. еженедельно на оперативном совещании сотрудников 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	Январь-май 2018 г.

					мероприятий. В отчетном периоде 2018 года в Книге отзывов и предложений размещены 17 благодарственных записей от посетителей мероприятий. Жалоб и претензий не поступало.	
	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	В отчетном периоде 2018 года было приобретено: По программе «Доступная среда»: - тактильная меморехема для слабовидящих и слепых пользователей на стойке - 10 шт. комплексных информационных табличек азбукой Брайля - 18 п.м. поручней для передвижения инвалидов - 2 элемента пандуса переносного - кнопка вызова персонала для инвалидов. Для обеспечения безопасности посетителей расширена система видеонаблюдения путем монтажа второй линии. Для улучшения качества подготовки мероприятий: - автоматизированное рабочее место, - 6 колонок для компьютеров	Январь-май 2018 г.

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	-	-
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 производилось в отчетном периоде 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). По сравнению с 1 кварталом 2017 года во 2 квартале 2018 года количество пользователей ((«Друзей»)) увеличилось на 41% (с 1836 человек до 2589 человек)	Январь-май 2018 г.

Директор

О.В. Куликов

