УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента культуры
Администрации города Омска
_____ В.В.Шалак
«04» 03 2019 года

ПЛАН

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

бюджетного учреждения культуры города Омска «Культурно-досуговый центр «Иртыш» (БУК г. Омска «КДЦ «Иртыш»)

(наименование организации)

на 2019 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)
I. Открытость и доступность информации об организации			
Не предоставлена информация для подачи электронного обращения раздел «Часто задаваемые вопросы; получение консультации по оказываемым услугам»	Разработка электронного сервиса учреждения (форма для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам).	Первый квартал 2019год	Мерзалиев В.М., программист
	Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через раздел обратной связи (вопрос – ответ) официального сайта учреждения с возможностью оставлять	Второй квартал 2019год	Мерзалиев В.М., программист

	комментарии.		
	Систематическое обновление информационного стенда в учреждении с режимом работы клубных формирований.	Ежеквартально	Петрова В.В. художественный руководитель
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Недостаточная организация комфортных условий пребывания в учреждении культуры	Организация комфортного пребывания посетителей в учреждении: - чистота помещений (фойе, гардероб, санитарно-гигиенические комнаты), - наличие мыла, туалетной бумаги, - доступность питьевой воды; - возможность бронирования услуги по телефону, на официальном сайте учреждения; - размещение информации о возможности заказа такси; - создание зеленой зоны – размещение комнатных цветов в фойе учреждения.	Постоянно	Фурман Л.М., зам. директора по АХЧ
Недостаточная организация комфортных условий пребывания в учреждении культуры	Улучшение материально – технической базы учреждения: принятие мер по оснащению кинозала новыми креслами.	Четвертый квартал 2019 г.	Фурман Л.М., зам. директора по АХЧ
III. Доступность услуг для инвалидов			
Территория, прилегающая к учреждению, и помещения доступны для лиц с ограниченными возможностями здоровья не в полном объеме	Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: -организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в учреждении; - установка пандуса; -оборудование автостоянки для инвалидов; -установка кнопки вызова сотрудника учреждения для оказания помощи инвалидам на территории учреждения;	В течение 2019 года	Фурман Л.М., зам. директора по АХЧ Слабунов А.И. , инженер Мерзалиев В.М., программист

	-адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидам; - наличие альтернативной версии на официальном сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации			
Доля (37% из 40%) получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентным отношением персонала учреждения к посетителю	Организация обучения (проведение инструктажей) работников учреждения культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в учреждение культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).	При приеме на работу. На общих собраниях	Быкова О.А., зам. директора по КДД Фурман Л.М., зам. директора по АХЧ Заломова Т.М., специалист по кадрам
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Оптимальный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг	Регулярный мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг, наличие обратной связи (книга жалоб)	По мере необходимости	Быкова О.А., зам. директора по КДД Петрова В.В., художественный руководитель
	Увеличение числа квалифицированных сотрудников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовке кадров. Посещение семинаров.	В течение 2019 г.	Заломова Т.М., специалист по кадрам

Бюджетное учреждение культуры города Омска "Культурно-досуговый центр "Иртыш" ИНН 5507039822 ОГРН 1025501381983 Россия, г. Омск

Директор БУК г. Омска «КДЦ «Иртыш» Д.В. Юферов