

ОТЧЁТ

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

за I квартал 2021 года

Муниципальное автономное учреждение «Правобережный городской Дворец культуры»

полное название организации (в соответствии с уставом)

№	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	
					реализованы меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

I. Открытость и доступность информации об организации

1.	Отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте	- доработка официального сайта	I квартал	Лесничий Алексей Анатольевич менеджер по культуре – массовому доступу	Создан раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте	реализован
2.	Отсутствие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее» на официальном сайте					реализован
3.	Недостаточная информативность стенда.	Актуализация информации, представленной на стендах организации в соответствии с требованиями к	В течение года.	Ганцевич Оксана Александровна заместитель директора по осуществлению	Актуализирована и дополнена информация на стенде организации	По мере изменения требований к содержанию и форме

	содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры		основной деятельности	предоставлен и информации о деятельности организаций культуры
--	--	--	-----------------------	---

II. Комфортность условий предоставления услуг

1.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	Приобретение мебели	1 квартал	Анкудинова Марина Владимировна Администратор (старший)	Приобретены диваны для фойе перед концертным залом	реализован
----	---	---------------------	-----------	--	--	------------

III. Доступность услуг для инвалидов

1.	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Размещение информации на стендах о работах сопровождающих инвалидов в организации	1 квартал	Анкудинова Марина Владимировна Администратор (старший)	Размещена информация на стендах о работе сопровождающих инвалидов в организации	реализован
2.	Информирование о наличии сменных кресел-колясок				Размещена информация на стендах наличие сменных кресел-колясок	реализован

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

1.	Недостаточно высокий уровень вежливости, доброжелательности работников организации, обеспечивающих первичный	Работа с персоналом по повышению уровня компетентности.	В течение года.	Ганцевич Оксана Александровна заместитель	Проведен инструктаж с работниками о правилах	реализован
----	--	---	-----------------	---	--	------------

<p>контакт и информирование получателя услуги.</p>			<p>директора по осуществлению основной деятельности</p>	<p>обслуживания и консультации посетителей и гостей. Инструкции хранятся на рабочем месте сотрудников</p>	
<p>2. Недостаточно высокий уровень вежливости, доброжелательности работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.</p>	<p>Работа с персоналом по повышению уровня коммуникативной компетентности</p>	<p>В течение года.</p>		<p>Проведен инструктаж с работниками о правилах обслуживания и консультации посетителей и гостей. Инструкции хранятся на рабочем месте сотрудников</p>	<p>реализован</p>
<p>3. Недостаточно высокий уровень вежливости, доброжелательности работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при использовании дистанционной формы взаимодействия</p>	<p>Работа с персоналом по повышению уровня информационной и коммуникативной компетентности</p>	<p>В течение года.</p>		<p>Проведен инструктаж с работниками о правилах обслуживания и консультации посетителей и гостей. Инструкции хранятся на рабочем месте сотрудников</p>	<p>реализован</p>

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.	Недостаточная удовлетворенность условиями оказания услуг в целом	Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг	Один раз в квартал	Лебедева Евгения Николаевна Художественный руководитель	опрос «Как вы оцениваете работу персонала и уровень проведения мероприятий»	Реализован за I квартал
----	--	--	--------------------	--	---	-------------------------

Директор МАУ ПГДК _____

(подпись)


А.В. Некрасов