

Начальник ОК и ДМ Администрации города Апатиты
Ю.В. Яковлева




УТВЕРЖДАЮ

«06» декабря 2022 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
в муниципальном автономном учреждении «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»
на 2022 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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Размещение на официальном сайте раздела о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	март	И.С. Ерёмкина – директор	На официальном сайте размещен раздел о материально-техническом обеспечении предоставления услуг - http://www.muagdk.ru/o-nas/materialnoe-osnashchenie	июнь
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
II. Комфортность условий предоставления услуг					
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
III. Доступность услуг для инвалидов					
По результатам наблюдения установлено, что в натурном было что в	1. Проведение мониторинга целесообразности приобретения кресел-колясок.	апрель-май	Ю.А. Лебедева – зав. хоз.	Совместно со Всероссийской организацией инвалидов в г. Апатиты проведена работа, в результате которой	октябрь

<p>организации отсутствуют следующие показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 	<p>2. Консультация с Апатитской городской организацией инвалидов.</p> 		<p>учреждению МАУ АГДК на безвозмездной основе передана инвалидная кресло-коляска. Также в зрительном зале МАУ АГДК демонтировано посадочное место и организовано место для инвалида-колясочника. Рядом обеспечено место для сопровождающего.</p> <p>Во Всероссийскую организацию инвалидов г. Апатиты было направлено письмо (исх. №319 от 31.10.2022 г.) с просьбой предоставить рекомендации, согласно действующим норм и правил, по обустройству проходов, помещений, приобретению кресел-колясок, дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, необходимости предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и другое.</p> <p>В ответ поступило письмо (вх. №190 от 14.11.2022 г.), где сообщили, что в Апатитской первичной организации Всероссийского общества слепых нет специально обученных специалистов по доступности зданий для маломобильных групп населения, тем самым не могут выдавать рекомендации.</p>	<p>октябрь-ноябрь</p>
<p>Недостаточный уровень компетенций у работников, осуществляющих сопровождение инвалидов в помещениях учреждения и прилегающей территории</p>	<p>Провести обучение работников (инструктирование) работников учреждения по сопровождению инвалидов.</p>	<p>2 квартал</p>	<p>Ю.А. Лебедева – зав. хоз.</p> <p>В целях устранения нарушений, выявленных в рамках НОК, директор Ерёмкина И.С., зам. директора по административно-хозяйственной части Клейн Н.Л., зам. директора по безопасности и охране труда Ушаков</p>	<p>октябрь-ноябрь</p>

				<p>А.А., зав. хоз. Лебедева Ю.А. прошли обучение по дополнительной профессиональной программе: «Обеспечение доступности услуг и объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур для инвалидов и маломобильных групп населения».</p> <p>Также зам. директору по безопасности и охране труда, зам. директору по административно-хозяйственной части, заведующему хозяйству, заведующему отделом объектов досуговой работы, контролёру билетов внесены дополнения в должностную инструкцию в рамках соблюдения законодательства о социальной защите инвалидов.</p> <p>Проведены инструктажи для персонала, в том числе технического, по сопровождению инвалидов.</p>	
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p>					
<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.</p>	<p>Анализ отзывов потребителей услуг (в журнале отзывов, в социальных сетях и пр.)</p> <p>Встреча с трудовым коллективом, проведение беседы.</p>	<p>и систематическ</p> <p>февраль</p>	<p>О.В. Демкина – зав. отделом КДР, Т.А. Кузнецова – зав. КМО, Е.В. Развина – худ. руководитель</p> <p>И.С. Ерёмкина – директор</p>	<p>Проводится отслеживание отзывов, комментариев от потребителей услуг. Поступают звонки, в которых непосредственно с заявителем разрешаются вопросы и ситуации.</p> <p>Каждый вторник на планёрках проходят беседы с коллективом учреждения по разрешению различных ситуаций, систематически озвучиваются правила и нормы работ. Проводятся беседы о соблюдении этики</p>	<p>ноябрь</p> <p>ноябрь</p>

	<p>Проведение обучающих тренингов с работниками по культуре обслуживания и реагированию в конфликтных ситуациях силами приглашенных квалифицированных специалистов.</p>	2 квартал	<p>доцент кафедры экономики управления и социологии филиала МАГУ в г. Апатиты, кандидат психологических наук Илья Балымов</p>	<p>в общении с людьми.</p> <p>В рамках работы по устранению недостатков и замечаний, выявленных в ходе независимой оценки качества услуг, оказываемых Апатитским городским Дворцом культуры, для сотрудников состоялся семинар "Этика профессионального общения". Участники семинара узнали о том, для чего нужна этика профессионального общения и в чем состоят ее основные принципы. В завершении мероприятия ведущий познакомил слушателей с золотыми правилами общения и выдал каждому из них персональную фразу дня - афоризм, цитату или пословицу об искусстве общения.</p>	15 ноября
--	---	-----------	---	---	-----------

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.</p>	<p>Ремонт помещений (классов) Дворца культуры, совершенствование материально-технической базы.</p>	декабрь	<p>И.С. Ерёмкина – директор</p>	<p>В феврале 2022 года полностью отремонтирован танцевальный зал - https://vk.com/wall-50035681_498984. На сегодняшний день за счёт областного бюджета закуплено новое звуковое оборудование, происходит его монтаж и пуско-наладка. В сентябре был торжественно открыт спортивный зал, где занимается старейший коллектив МАУ АГДК – цирк «Улыбка» - https://vk.com/wall-50035681_527114. В ноябре прошла экспертиза проектно-сметной документации на ремонт части помещений МАУ АГДК, тем самым запланирован ремонт</p>	ноябрь
--	--	---------	---------------------------------	---	--------

Отсутствие возможности онлайн оплаты.	Добавление всех мероприятий, проводимых во Дворце культуры, в онлайн оплату.	постоянно	О.В. Демкина – зав. отделом КДР	хореографических, театральных классов и других помещений.	ноябрь
Недостаточное информирование о мероприятиях и культурных событиях.	Работа со СМИ, реклама в социальных сетях.	постоянно	О.В. Демкина – зав. отделом КДР, Е.Р. Зенова – методист	<p>Для посещения мероприятия в Учреждении реализована возможность приобретения электронного билета на сайте http://muaagdk.ru/ путем нажатия горизонтальной кнопки «Купить билет», которая связана с сервисом продажи электронных билетов 51Bilet.RU.</p> <p>Каждое платное мероприятие Дворца культуры и каждое гастрольное мероприятие выводится в продажу через сайт ООО «51 билет» - https://widget.afisha.yandex.ru/w/venues/14459?clientKey=c667e23b-a10e-4683-9ee9-1e564173d55a.</p> <p>Информация о том, где приобрести билет онлайн отображена на афишах мероприятия, на сайте МАУ АГДК (http://muaagdk.ru/) и в официальной группе ВК - https://vk.com/dkarapity.</p>	ноябрь

mpaign%253Dfrom_widget%2526utm_source%253D182685398%2526utm_medium%253Dcommon_button%2526utm_content%253Dcompact_list, где отображены все ближайшие мероприятия.
Каждый понедельник ведётся рассылка пресс-релизов на ближайшие две недели по учреждениям города Апатиты, в СМИ.

Директор МАУ АГДК  И.С. Ерёмина
06.12.2022 г.