

УТВЕРЖДЕНО
 Директор О.Х. Бигоцкая
 12 декабря 2018 года



ПЛАН

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг
 в МАУ «Апатитский городской Дворец культуры имени Егорова В.К.»**

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)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6

I. Открытость и доступность информации об учреждении

Недостаток информации о деятельности учреждения	Оборудование прилегающей территории рекламным стендом с информацией о мероприятиях учреждения	Март	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева		
--	Дублирование информации с официального сайта учреждения в социальной сети «Вконтакте»	Постоянно	Методист культурно-массового отдела А.Е. Кушнер		
--	Оборудование экраном холла 1 этажа учреждения (с возможностью трансляции на него культурно-массовых мероприятий)	Декабрь	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева		

II. Комфортность условий предоставления услуг

Скользкий пол в фойе 1 этажа	Покрытие пола противоскользящим покрытием	Январь	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	
Отсутствие средств гигиены (туалетной бумаги) в туалетных комнатах	Обеспечение туалетных комнат средствами гигиены (туалетной бумагой)	Постоянно	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	
Отсутствие кулеров с питьевой водой	Оборудование вахты учреждения кулером с питьевой водой	01.01	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	
-«-	Обеспечение кулеров питьевой водой	Систематически		
Наличие больших очередей в гардеробе после мероприятий	Организация работы гардероба с учетом наполняемости зала с целью уменьшения очередей после окончания культурно-массовых мероприятий	Систематически	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	
Некомфортные условия в помещениях	Ремонт танцевального зала	Декабрь	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	
Отсутствие поручней у лестниц	Установка поручней у лестниц	Декабрь	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	
Отсутствие кафе (буфета) при проведении массовых мероприятий	Организация работы кафе или буфета при проведении культурно-массовых мероприятий	Систематически	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	
Отсутствие отдельного телефонного номера в билетной кассе	Установка отдельного телефонного номера в кассе учреждения.	Март	Зав. отделом организации концертов Т.В. Михайлова Т.В.	
Отсутствие возможности приобретения билетов on-line	Введение на сайте учреждения функции покупки билетов on-line	Декабрь	Зав. отделом организации концертов Т.В. Михайлова	

Отсутствие возможности приобретения билетов по безналичному расчету	Организация продажи билетов на культурно-массовые мероприятия по безналичному расчету.	Апрель	Зав. отделом организации концертов Т.В. Михайлова	
---	--	--------	---	--

Ш. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие достаточных условий для посещения учреждения инвалидами	Установка тактильной плитки	Декабрь	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	
-«-	Дублирование табличек шрифтом Брайля	Декабрь	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	

IV. Доброжелательность, вежливость работников учреждения

-	Анализ отзывов потребителей услуг (в журнале отзывов, в социальных сетях и пр.)	Систематически	Зав. отделом организации концертов Т.В. Михайлова	
-	Проведение обучающих тренингов с работниками по культуре обслуживания и реагированию в конфликтных ситуациях	Ежеквартально	Зав. отделом организации концертов Т.В. Михайлова	

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Непостоянное расписание работы клубных формирований	Контроль соблюдения расписания работы клубных формирований, утвержденного директором учреждения	Систематически	Художественный руководитель Е.В. Развина	
---	---	----------------	--	--