

УТВЕРЖДАЮ  
Директор АМУ «КДЦ «Южный»

В.Е. Богдашов  
«02» декабря 2019г.

**План устранения замечаний  
по результатам проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры, расположенных на территории  
Всеволожского муниципального района Ленинградской области**

| <i>№ п/п</i> | <i>Наименование показателя<br/>с уровнем оценки<br/>менее 90 баллов</i>  | <i>Итоговая<br/>оценка<br/>эксперта*</i> | <i>Наименование мероприятия по<br/>устранению недостатков,<br/>выявленных в ходе НОК</i>   | <i>Плановый срок<br/>реализации<br/>мероприятия<br/>(формат: число,<br/>месяц, год)</i> | <i>Ответственный<br/>исполнитель (с указанием<br/>фамилии, имени,<br/>отчества и должности)</i>  |
|--------------|--|--|--|---|--|
|              | Автономное муниципальное учреждение<br>«Культурно-досуговый центр «Южный»<br>муниципального образования<br>«Всеволожский муниципальный район»<br>Ленинградской области   | 83,83                                    |  |   |  |
| <b>1.</b>    | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>  |  |  |   |  |
| 1.1.         | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 80,00                                    | Дополнить и обновить информацию ответственным лицам за размещение информации о деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах (приказ от 02.12.2019 № 91 ) | до 30.01.2020   | -на стендах в помещениях учреждения – заместитель директора Гладких С.В.;<br>-на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - специалист по охране труда Двоглазова Н.Н.;<br>-в социальных сетях (о работе кружков, о рекламе мероприятий)-методист Чумакова Е.А. |

|      |   |       |   |               |  |
|------|---|-------|---|---------------|--|
| 1.2. | <p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul> | 90,00 |   |               |  |
| 1.3. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информационных стендах в помещении организации,</li> <li>- официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</li> </ul>   | 78,80 | Направить работу на увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения. | постоянно     | <ul style="list-style-type: none"> <li>-на стендах в помещениях учреждения – заместитель директора Гладких С.В.;</li> <li>-на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - специалист по охране труда Двоглазова Н.Н.;</li> <li>-в социальных сетях (о работе кружков, о рекламе мероприятий)-методист Чумакова Е.А.</li> </ul> |
| 2.   | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>   |       |   |               |  |
| 2.1. | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> </ul>  | 80,00 | Улучшение зоны ожидания в КДЦ, путем установки дополнительных посадочных мест для ожидания.   | до 30.01.2020 | Улучшение зоны ожидания; обозначение места питьевой воды; соблюдение норм в  |



|      |  |       |   |           |   |
|------|--|-------|---|-----------|---|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul> |       | <p>Организация навигации в учреждении о месте наличия питьевой воды.</p> <p>Соблюдение норм в санитарно-гигиенических помещениях.</p> <p>Для улучшения доступности записи на получение услуги, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» разработать функцию обратного звонка.</p> |           | <p>санитарно-гигиенических помещениях - заместитель директора Гладких С.В.;</p> <p>Информация на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - специалист по охране труда Двоглазова Н.Н.</p> |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 96,40 |   |           |   |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>  |       |   |           |   |
| 3.1. | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>   | 60,00 | <p>Поддержание уровней доступности для инвалидов, в соответствии выполненными работами по организации доступности для маломобильных групп населения в АМУ «КДЦ «Южный», по контракту №5472-19 от 02.07.2019 г.</p>  | постоянно | Заместитель директора Гладких С.В.  |

|      |  |       |  |           |   |
|------|--|-------|--|-----------|---|
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> | 60,00 | <p>Поддержание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с контрактом №5472-19 от 02.07.2019 г. на выполнение работ по организации доступности для маломобильных групп населения в АМУ «КДЦ «Южный»</p> | постоянно | <p>Заместитель директора<br/>Гладких С.В.</p>                             |
| 3.3. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>   | 52,00 | <p>Направить работу на увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>   | постоянно | <p>Заместитель директора<br/>Гладких С.В.;<br/>методист Чумакова Е.А.</p> |
| 4.   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>  |       |  |           |   |
| 4.1. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и</p>   | 99,60 |  |           |   |



|           |   |       |   |           |                                      |
|-----------|---|-------|---|-----------|--------------------------------------|
|           | информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   |       |   |           |                                      |
| 4.2.      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 98,40 |   |           |                                      |
| 4.3.      | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 79,20 | Проведение инструктажей и обучения персонала.<br>Контролирование доброжелательности, вежливости работников при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, при консультации по оказываемым услугам или записи на получение услуг) с получателями услуг; соблюдение Кодекса этики и норм поведения работниками | постоянно | Заместитель директора<br>Пучкин С.Г. |
| <b>5.</b> | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>  |       |   |           |                                      |
| 5.1.      | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 99,60 |   |           |                                      |
| 5.2.      | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 79,60 | Поддержание удобного графика работы с учетом пожеланий получателей услуг учреждения.  | постоянно | Методист Чумакова Е.А.               |

|      |   |        |  |  |  |
|------|---|--------|--|--|--|
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100,00 |  |  |  |
|------|---|--------|--|--|--|