

УТВЕРЖДАЮ:
Н.И.Краснолицкий



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя «Балаклавский Дворец культуры» в 2018 году
на 2019 год

№ п/п	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
I. Открытость и доступность информации об организации						
	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», в частности: - сведения об учредителе - информация о материально-техническом обеспечении	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте	Первый квартал отчетного периода	Гкачева М.Ю. директор	Размещение на официальном сайте учреждения информации об учредителе и материально-техническом обеспечении	март 2019г.

удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%	услуг	периода	Ткачева М.Ю. директор	сотрудниками учреждения «О доброжелательности, вежливости работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры»	периода
Доведение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного периода	Ткачева М.Ю. директор	Проведение инструктажей с сотрудниками учреждения «О доброжелательности, вежливости работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия»	в течение отчетного периода

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доведение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного периода	Ткачева М.Ю. директор	Постоянное обновление информации о предоставлении услуг на официальном сайте, в сети «Интернет», в СМИ и на информационных стендах	в течение отчетного периода
Доведение доли получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%	Анализ и изучение мнения получателей услуг	второй квартал 2019г.	Ткачева М.Ю. директор	Провести анкетирование получателей услуг «По удобству графика работы»	май 2019г.
Доведение доли получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в	Анализ и изучение мнения получателей услуг	первый квартал 2019г.	Ткачева М.Ю. директор	Разработать план мероприятий по улучшению качества	в течение отчетного периода.

удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%	услуг	периода	Ткачева М.Ю. директор	сотрудниками учреждения «О доброжелательности, вежливости работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры»	периода
Доведение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного периода	Ткачева М.Ю. директор	Проведение инструктажей с сотрудниками учреждения «О доброжелательности, вежливости работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия»	в течение отчетного периода

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доведение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного периода	Ткачева М.Ю. директор	Постоянное обновление информации о предоставлении услуг на официальном сайте, в сети «Интернет», в СМИ и на информационных стендах	в течение отчетного периода
Доведение доли получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%	Анализ и изучение мнения получателей услуг	второй квартал 2019г.	Ткачева М.Ю. директор	Провести анкетирование получателей услуг «По удобству графика работы»	май 2019г.
Доведение доли получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в	Анализ и изучение мнения получателей услуг	первый квартал 2019г.	Ткачева М.Ю. директор	Разработать план мероприятий по улучшению качества	в течение отчетного периода.

организации культуры, до 100%				работы учреждения	
----------------------------------	--	--	--	-------------------	--