

Утверждаю  
Директор БУК ВО «Центр народной культуры»

\_\_\_\_\_ Л.В. Мартыанова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг БУК ВО «Центр народной культуры» на 2019 -2021 годы			
№	Мероприятие	Ответственный	Сроки проведения
1. Повышение открытости и доступности информации об организации культуры			
1.1	Обновление (актуализация) информации об учреждении, размещенной на официальном сайте учреждения. Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения, обновление информации на сайте	Я.Б. Тимофеева	Постоянно
1.2	Создание на официальном сайте учреждения раздела «Независимая оценка качества услуг» для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества услуг	Я.Б. Тимофеева, Ж.Н. Сивеева	I квартал
1.3	Обеспечение доступности взаимодействия с получателями услуг по электронной почте, телефону, с помощью электронного сервиса «Обратная связь», предоставляемого на официальном сайте учреждения	Сотрудники учреждения	Постоянно
1.4	Добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения	Я.Б. Тимофеева, сотрудники учреждения	Постоянно
2. Повышение комфортности условий предоставления услуг, в т.ч. в том числе время ожидания предоставления услуг и доступность их получения для инвалидов			
2.1.	Организация закупок с целью обеспечения материально-технической базы учреждения	Ж.Н. Сивеева	В течение указанного срока
2.2.	Расширение спектра культурно-досуговых мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала населения Вологодской области с учетом современных	Л.Г. Упадышева	В течение указанного срока

	потребностей потребителей услуг учреждения, в том числе маломобильных групп населения		
2.3.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Заведующие отделами	Постоянно
<b>3. Повышение доступности услуг для инвалидов</b>			
3.1.	Расширение спектра культурно-досуговых мероприятий, направленных на развитие творческого потенциала маломобильных групп населения Вологодской области с учетом современных потребностей потребителей услуг учреждения, в том числе	Л.Г. Упадышева	В течение указанного срока
<b>4. Повышение доброжелательности, вежливости работников организаций культуры</b>			
4.1.	Проведение консультаций, тренингов для сотрудников учреждения по темам «Деловой этикет и психология общения», «Кодекс этики и служебного поведения работников»	Ж.Н. Сивеева, Н.И. Крашенинникова	В течение года
<b>5. Повышение удовлетворенности условиями оказания услуг</b>			
5.1.	Проведение опроса посетителей учреждения культуры на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы потребителями и могли бы дополнить действующий перечень услуг учреждения	Заведующие отделами	В течение года
5.2.	Проведение опроса посетителей учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении. Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	Заведующие отделами	В течение года
5.3	Организация контроля качества оказания услуг в учреждении Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей учреждения в целях повышения качества оказания услуг Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	Заведующие отделами	В течение года