

Директор МАУ АПК
О.В. Билаская
19.09.2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
 Начальник ОКиДМ
 Н.Ф. Зибаровская
 «19» декабря 2018 года

ПЛАН

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

на 2019 – 2020 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
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 2019	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	Декабрь 2019	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева		

	Трансляция мероприятий на экран	культурно-массовых мероприятий	Март 2020	
II. Комфортность условий предоставления услуг				
Скользящий пол в фойе 1 этажа	Покрытие пола противоскользящим покрытием		Январь 2020	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева
Отсутствие средств гигиены (туалетной бумаги) в туалетных комнатах	Увеличение объема закупаемых средств гигиены для обеспечения туалетных		2019-2020	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева
Отсутствие кулеров с питьевой водой	Оборудование вахты учреждения кулером с питьевой водой		01 января 2019	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева
Наличие больших очередей в гардеробе после мероприятий	Выведение на работу в гардероб дополнительных работников в дни проведения мероприятий с полной наполняемостью зрительного зала		Постоянно	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева
Некомфортные условия в помещениях	Ремонт танцевального зала		Декабрь 2020	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева
Отсутствие поручней у лестниц	Установка поручней у лестниц		Декабрь 2019	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева
Отсутствие кафе (буфета) при проведении массовых мероприятий	Заключение договоров с организациями общепита на работу временного буфета при проведении массовых мероприятий		2019-2020	Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева
Отсутствие отдельного телефонного номера в билетной кассе	Установка отдельного телефонного номера в кассе учреждения		Март 2019	Зав. отделом организации концертов Т.В. Михайлова Т.В.
Отсутствие возможности	Введение на сайте учреждения		Декабрь 2020	Зав. отделом

приобретения билетов оп- line	функции покупки билетов on-line			организации концертов Т.В. Михайлова	
Отсутствие возможности приобретения билетов по безналичному расчету	Организация продажи билетов на культурно-массовые мероприятия по безналичному расчету.	Апрель 2020		Зав. отделом организации концертов Т.В. Михайлова	

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие достаточных условий для посещения учреждения инвалидами	Установка тактильной плитки	Декабрь 2019		Зам. директора по АХЧ Т.В. Горячева	
-«-	Дублирование табличек шрифтом Брайля	Декабрь 2019		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	Постоянно		Художественный руководитель Е.В. Развина	
---	--	-----------	--	--	--