

СОГЛАСОВАНО

Заместитель начальника МКУ

Управление социального развития

МР Белебеевский район

РБ/начальник отдела культуры

К.Г.Хальзов

2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУК ЦДК

Белебеевского района

Е.С. Шафикова

2023г.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, Муниципального автономного учреждения культуры Кинотеатр «Мир кино» муниципального района Белебеевский район на 2023-2026 годы.

№ 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	Ответственный исполнитель (ФИО и должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» (96,3 балла)					
1.1.	Неполное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - информация о дате создания организации культуры, - свидетельство о государственной	1.1.1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенную на официальном сайте, в соответствии порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг. Формировать у получателей услуг потребность в использовании сайта организации как полноценного источника информации об их	Декабрь 2023г.	Садыков Д.Ф. – инженер - программист по информационным технологиям в сфере кинопроцесса, Кузнецова О.В. - главный специалист по	Информация, о деятельности размещенная на информационных стендах в помещении организации дополнена и приведена в соответствие с содержанием и	Декабрь 2023г.

	<p>регистрации,</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечень оказываемых услуг на бесплатной основе, - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, - информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год, - информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации: - в сфере противодействия коррупции, - о реализации требований к защите персональных данных, - о противодействии терроризму. 	<p>деятельности, путем размещения актуальной информации.</p> <p>Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организаций.</p> <p>Обеспечения наличие на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации.</p> <p>Разместить на официальном сайте полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.</p>		<p>киновидео-обслуживанию</p>	<p>порядком (формой), установленными нормативными правовыми актами.</p> <p>Размещена дополнительная информация, актуализирована информация на официальном сайте.</p> <p>Документы перенесены в доступный раздел на главную страницу.</p>	
1.2.	<p>Неполное обеспечение на официальном сайте наличия информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - электронные сервисы для получения консультации по оказываемым услугам, - раздел "Часто задаваемые вопросы". 	<p>1.2.1. Обеспечить на официальном сайте организации наличие и функционирование дополнительных дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</p> <p>Создание и ведение раздела «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>Обеспечить работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам.</p>	Декабрь 2023г.	<p>Садыков Д.Ф. – инженер - программист по информационным технологиям в сфере кинопроцесса</p> <p>Кузнецова О.В. - главный специалист по киновидео-обслуживанию</p>	<p>Информация актуализирована.</p> <p>Добавлен раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечена работа электронных сервисов</p>	Декабрь 2023г.

2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (99,18 балла)					
2.1.	<p>Не доведена до 100% доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность</p>	<p>2.1.1. Создать условия для сохранения и увеличения доли удовлетворенности условиями осуществления деятельности в организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры. Активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайтах и стендах организаций, создавая положительный имидж организации сферы культуры. - вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов, способствовать воспитанию информационной культуры у получателей услуг.</p>	Декабрь 2023г.	Садьков Д.Ф. – инженер - программист по информационным технологиям в сфере кинопроцесса Кузнецова О.В. - главный специалист по киновидео-обслуживанию	Размещена информация о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	Декабрь 2023г.
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (79,7баллов)					
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, - наличие сменных кресел-колясок.</p>	<p>3.1.1. Создать условия для увеличения доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. В наличие имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов и сменное кресло-коляска для инвалидов в фойе кинотеатра.</p>	Декабрь 2023г. -Январь 2024г.	Садьков Д.Ф. – инженер - программист по информационным технологиям в сфере кинопроцесса Кузнецова О.В. - главный специалист по киновидео-обслуживанию	Размещена на сайте информации о наличии сменного кресла-коляски для инвалидов и стоянки для автотранспортных средств инвалидов со схемой расположения на прилегающей территории.	Декабрь 2023г. -Январь 2024г.

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации, - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>3.2.1.Повышать доступность получения услуг лицами с ОВЗ и инвалидами. Разместить информацию на сайте о возможности получения помощи</p>	<p>Декабрь 2023г. -Январь 2024г.</p>	<p>Садыков Д.Ф. – инженер - программист по информационным технологиям в сфере кинопроцесса Кузнецова О.В. - главный специалист по киновидео-обслуживанию</p>	<p>Сотрудники кинотеатра обучены по сопровождению инвалидов в помещении учреждения. Возможность получения услуги в дистанционном режиме (просмотр фильмов в онлайн режиме). Информация размещена на официальном сайте учреждения.</p>	<p>Декабрь 2023г. -Январь 2024г.</p>
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,24 баллов)					
4.1.	<p>Не доведена до 100% доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении.</p>	<p>4.1.1.Проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг и выработать меры по их повышению. Создать условия для сохранения и увеличения доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры. Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.</p>	<p>2023-2026гг.</p>	<p>Иркина Р.И. - старший администратор, Кузнецова О.В. - главный специалист по киновидео-обслуживанию</p>	<p>Проведены совещания по этике служебного поведения работников, повышению уровня профессиональной этике проводятся с сотрудниками, которые взаимодействуют с получателями услуг, в соответствии с утвержденным планом мероприятий. Регулярно проводится мониторинг оценки</p>	<p>2023-2026гг.</p>

		Регулярное проведение мониторинга оценки удовлетворенности потребителей доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры методом анкетирования посетителей учреждения, анкетирования посетителей сайта учреждения.			удовлетворенности потребителей доброжелательностью	
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,04 балла)					
5.1.	Создать условия для сохранения и увеличения до 100% доли удовлетворенности условиями осуществления деятельности в организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры.	5.1.1.Регулярное проведение мониторинга оценки удовлетворенности потребителей условиями оказания услуг в учреждении культуры методом анкетирования посетителей учреждения, анкетирования посетителей сайта учреждения, а также корректировка графика работы, в соответствии с репертуарным планом, для удобства получателей услуг.	2023-2026гг.	Садыков Д.Ф. – инженер - программист по информационным технологиям в сфере кинопроцесса, Кузнецова О.В.. - главный специалист по киновидео-обслуживанию Иркина Р.И. - старший администратор.	Организовано обучение работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в учреждение культуры, в том числе и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) Своевременное опубликование на сайте и социальных сетях откорректированного графика работы, в соответствии с репертуарным планом, для удобства получателей услуг	2023-2026гг.