



УТВЕРЖДАЮ

/ Кузина Е.М.

2023 г.

План

МБУК г.о. Самара «МВЦ «Самара Космическая»

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2022 году

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, наименования организации)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
На стенде не представлено 3 документа Сведения об учредителе (учредителях) Структура и органы управления учреждения Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	Приобрести тачскрин, разместить на нем 13 необходимых документов	Январь 2023 г.	Балашкин Владимир Александрович начальник хозяйственного отдела Ткачева Евгения Игоревна заместитель директора		
В сети «Интернет» на официальном сайте организации не размещён 1 документ	Разместить на сайте следующих документов: Схема проезда	Ноябрь 2022	Филимонова Ольга Сергеевна художник высшей категории	Документ «Схема проезда» размещен на сайте учреждения	Ноябрь 2022
Недостатки в	Обеспечить контроль за	Ежедневно	Ткачева Евгения	Контроль за своевременным	Декабрь 2022

функционации способов коммуникации с получателями услуг: в течение 30 дней на письменный запрос не был получен ответ	своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты	Игоревна заместитель директора	взаимодействием с получателями услуг почты обеспечивается.	Ежедневно
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах 90 %	Соблюдать определенные требования к информации: - актуальность, - своевременность, - содержательность. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации	Ткачева Евгения Игоревна заместитель директора	Требования к информации соблюдаются. Внутренний мониторинг проводится.	Декабрь 2022 Ежедневно
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации 91 %	Обеспечить контроль за своевременным обновлением контента сайта. Проводить диагностику навигации по сайту, внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации	Филимонова Ольга Сергеевна художник высшей категории	Контроль обеспечивается. Диагностика проводится.	Декабрь 2022 Ежедневно
II. Комфортность условий предоставления услуг				
Обеспечено 5 условий комфортности из 6	Обеспечить наличие и доступность питьевой воды	Кузина Елена Михайловна Директор	В учреждении обеспечена доступная питьевая вода.	Декабрь 2022
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг 90%	Осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии: - здания и помещений (в том числе, санитарно-	Балакишин Владимир Александрович начальник хозяйственного отдела Ткачева Евгения Игоревна	Благоустройство и надлежащее состояние обеспечиваются. Внутренний мониторинг проводится	Декабрь 2022 Ежедневно

	гигиенических зон), - территории, прилегающей к зданию организации. - мебели, - навигации внутри помещений организации. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг		заместитель директора	
Помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов организации оборудован 3 элементами из 5 необходимых	Обеспечить - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок	Ввиду начала строительства нового корпуса музейно- выставочного центра «Самара Космическая», обеспечение наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, а также обеспечение наличия сменных кресел-колясок в настоящее время является нецелесообразным, приобретение сменных кресел- колясок, а также работа по	Музафарова Лилия Равиловна юрисконсульт первой категории	После завершения строительства нового корпуса музейно- выставочного центра «Самара Космическая»

		Выделению стоянок для автотранспортных средств инвалидов будут осуществлены после завершения строительства.			
Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими оборудован 5 элементами из 6 необходимых	Собрать информацию о возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Составить базу с телефонами соответствующих специалистов	Февраль 2023	Ткачева Евгения Игоревна заместитель директора		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов 62 %	Осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов	Ежедневно	Балакшин Владимир Александрович начальник хозяйственного отдела Ткачева Евгения Игоревна заместитель директора	Контроль осуществляется. Мониторинг проводится.	Декабрь 2022 Ежедневно
IV. Добросовестность, всесторонность работников организации					
Доля получателей	Выстраивать с	Ежедневно	Ткачева Евгения	Коммуникация	Декабрь 2022

услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию 94%. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) 97%. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с	получателями грамотную коммуникацию. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации	Игоревна заместитель директора	выстраивается. Внутренний мониторинг проводится.	Ежедневно
--	--	-----------------------------------	--	-----------

помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) 95%.					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) 93%. - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) 92%. - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры 95%.	Выстраивать диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.	Ежедневно	Ткачева Евгения Игоревна заместитель директора	Коммуникация выстраивается. Внутренний мониторинг проводится.	Декабрь 2022 Ежедневно