


УТВЕРЖДАЮ  
 Руководитель  
 главного управления культуры  
 администрации г. Красноярска  
 Л.А. Сахарова

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
 на 2021 год

Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Свердловский»

полное название организации (в соответствии с уставом)

| №  | 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 |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |   |                                      |   |   |                             |
| 1.   | Недостаточная информативность стенда.   | Актуализация информации, представленной на стендах организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, включая филиалы. | В течение года.                      | Долгополова И.М., заместитель директора по организационно-методической и информационной работе. |   |                             |
| 2.   | Отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы» в дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. | Доработка официального сайта МАУ «ДК «Свердловский» разделом «Часто задаваемые вопросы».  | Февраль 2021 г.                      | Долгополова И.М., заместитель директора по организационно-методической и информационной работе. |   |                             |

## II. Комфортность предоставления услуг

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 1. |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|

## III. Доступность услуг для инвалидов

|    |   |  |                 |  |  |  |
|----|---|--|-----------------|--|--|--|
| 1. | Недостаточное оборудование помещений организации. | Формирование запросов к учредителю о выделении дополнительного финансирования для приобретения сменных кресел-колясок. | В течение года. | Зверева Е.В.,<br>главный бухгалтер<br>Морозенко М.И.,<br>заместитель директора по работе со старшим поколением и людьми с ОВЗ. |  |  |
|----|---|--|-----------------|--|--|--|

## IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

|    |  |   |            |  |  |  |
|----|--|---|------------|--|--|--|
| 1. | Недостаточно высокий уровень вежливости, доброжелательности работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.         | Работа с персоналом по повышению уровня коммуникативной компетентности.                 | Постоянно. | Зарипова И.А.,<br>заместитель директора по АХР.  |  |  |
| 2. | Недостаточно высокий уровень вежливости, доброжелательности работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | Работа с персоналом по повышению уровня коммуникативной компетентности                  | Постоянно. | Марков С.А.,<br>заместитель директора по основной деятельности.                                    |  |  |
| 3. | Недостаточно высокий уровень вежливости, доброжелательности работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание                                     | Работа с персоналом по повышению уровня информационной и коммуникативной компетентности | Постоянно. | Долгополова И.М.,<br>заместитель директора по организационно-методической и информационной работе. |  |  |

|  |  |  |                    |   |  |  |
|--|--|--|--------------------|---|--|--|
|  | услуги при использовании дистанционной формы взаимодействия      |  |                    |   |  |  |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> |  |  |                    |   |  |  |
| 1.   | Недостаточная удовлетворенность условиями оказания услуг в целом | Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг | Один раз в квартал | Долгополова И.М., заместитель директора по организационно-методической и информационной работе. |  |  |

Директор



подпись

И.Д. Гниденко