



ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
 ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
 СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ХОРЕОГРАФИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «РАДОСТЬ»

на 2018 – 2020 годы

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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Недостаточное информирование о предстоящих мероприятиях (концертах, спектаклях и т.д.).	Наличие афиш, информации на сайте; приведение в соответствие выявленных недостатков	Май 2018	Шевченко А.С.	Систематическое и своевременное размещение полной и актуальной информации на информационных стендах и официальном сайте; своевременный контроль полноты, своевременности обновления.	Май 2018
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений, температурный режим)	Анализ и изучение мнения получателей услуг	Май 2018	Коробкова И.В.	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Май 2018- Май 2020
Наличие	Анализ и изучение	2020	Коробкова И.В.	Размещение на сайте	постоянно

дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий и т. д.)	мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения ассортимента		Шевченко А.С.	полного перечня услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемых посетителям и проводить контроль и актуализацию размещенной информации; положительные отзывы со стороны посетителей, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг.	
---	---	--	---------------	---	--

III. Доступность услуг для инвалидов

Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями	Проведение комплекса мероприятий по дооборудованию, адаптации объектов социальной сферы посредством сооружения, как внутри здания, так и снаружи: приварить поручень для пандуса, обеспечить поручнями с обеих сторон наружную лестницу, установить кнопку вызова, приобрести тактильные таблички, тактильные указатели на пол, поручни лестницы	2020	Гоцуленко В.П.	Обеспечение беспрепятственного доступа к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения, людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации	2020

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	Обеспечение постоянного кадрового контроля, соблюдение этики общения	Постоянно	Гоцуленко В.П.	Обеспечение получателей услуг доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала учреждения к посетителю; отсутствие жалоб; проведение регулярного	Постоянно
--	--	-----------	----------------	--	-----------

				внутреннего контроля качества работы персонала; удовлетворение и прогнозирование спроса, положительные отзывы со стороны посетителей, рост количества потребителей услуг.	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Повышение качества условий оказания услуг путем проведения мероприятий по выявлению причин неудовлетворенности качеством условий оказания услуг	Постоянно	Коробкова И.В.	Участие в оценке качества методом анкетирования посетителей, доведение удовлетворенности качеством оказания услуг посетителями не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля за качеством оказания услуг	Постоянно
Материально-техническое обеспечение	Реализация комплекса мероприятий по информированию получателей услуг о совершенствовании материально-технического обеспечения учреждения; составление перспективного плана по улучшению материально-технического обеспечения.	2018-2020 годы	Гоцуленко В.П.	Регулярное пополнение материально-технической базы	2018-2020 годы