

План устранения замечаний  
по результатам проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,  
расположенными на территории **Тихвинского муниципального района Ленинградской области**

№ п/п	Наименование показателя с уровнем оценки <b>менее 90 баллов</b>	Итоговая оценка эксперта*	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК	Плановый срок реализации мероприятия <b>(формат: число, месяц, год)</b>	Ответственный исполнитель (с <b>указанием фамилии, имени, отчества и должности)</b>
<b>Муниципальное учреждение «Тихвинский Районный Дом Культуры»</b>					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: -на информационных стендах в помещении организации, -на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	<b>40,00</b>	Поддерживание в актуальном состоянии сайта организации. Обновление стендов в учреждении и размещение на них необходимой информации. Обновление информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней установленным нормативными и правовыми актами.	в течение года	Володина И. Н., методист
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	<b>80,00</b>	По обеспечению в организации комфортных условий для предоставления услуг сформирована проектно-сметная документация по комплексному капитальному ремонту здания (дорожная карта)	2020-2021г.	Бондарев Д. Н., директор
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг	<b>40,00</b>	Подготовка и реализация альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. Формирование Wi-Fi зоны на мобильные сети.	декабрь 2020 года	Дехтяренко В.А., заместитель директора по АХЧ

	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому .				
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2,00	Размещение рекламной информации об учреждении в сети «Интернет». Информирование населения о работе учреждения в СМИ. Разработка и внедрение новых форм работы для создания имиджа учреждения в социуме.	в течение 2020 года	Дехтяренко Вячеслав Анатольевич, Заместитель директора по АХЧ
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4,80	Опрос получателей услуг о режиме работы учреждения и корректировка его по результатам опроса. Своевременное размещение информации об изменении режима работы учреждения на официальном сайте, соц. сетях, информационных стендах.	постоянно	Дехтяренко В.А., заместитель директора по АХЧ
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	8,80	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг и выработка стратегий по улучшению качеству работы учреждения.	в течение года	Бондарев Д.Н., директор

**Муниципальное учреждение «Тихвинская централизованная библиотечная система»**

1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных, ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными и правовыми актами: <b>- на информационных стендах в помещении организации,</b> <b>- на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	80,00	<ol style="list-style-type: none"> <li>Поддержание информации о деятельности организации на сайте в актуальном состоянии;</li> <li>Поддержание информации о работе библиотек в группах «ВКонтакте» в актуальном состоянии;</li> <li>Поддержание общей информации об учреждении на сайте в актуальном состоянии;</li> <li>Поддержание информации на информационных стендах в библиотеках учреждения в актуальном состоянии</li> <li>Обновление информационных стендов (ЦРБ им. И.П. Мордвинова; Центральная детская библиотека;</li> </ol>	<p>ежемесячно в течение года</p> <p>Ежемесячно в течение года</p> <p>Ежеквартально</p> <p>1-2 квартал 2020г.</p>	<p>Западова Т.Г. – заведующий филиалом библиотеки, Богданова Е.А. - библиотекарь ЦРБ им. И.П. Мордвинова</p> <p>Заведующие библиотеками МУ «ТЦБС» Кувшинская Т.О.- зам. директора</p> <p>Заведующие библиотеками МУ «ТЦБС», Радченко С.А., зав. отделом</p> <p>Заведующие библиотеками МУ «ТЦБС»</p>
-----	---	-------	---	--	--

			Библиотека семейного чтения; Городская библиотека им. Я.И. Бередникова.		
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <b>- информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</b>	1,00	Осуществление мониторинга оценок пользователей, удовлетворенных работой учреждения размещенных на сайте «Bus.gov.ru», официальном сайте учреждения. Обновление и поддержание информации на информационных стендах в библиотеках учреждения в актуальном состоянии.	ежемесячно в течение года	Богданова Е.А. – библиотекарь ЦРБ им.И.П. Мордвинова
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <b>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</b>	20,0	Приобретение 1 сменной кресла-коляски	2 квартал 2020г.	Топольницкая О.В. – зав. административно – хозяйственным отделом МУ «ТЦБС»
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <b>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)</b>	20,00	Приказом по учреждению закреплён список сотрудников, прошедших инструктаж и отвечающих за сопровождение людей с ограниченными возможностями здоровья.  1.В помещениях Центральной районной библиотеки им. Я.И. Мордвинова планируется нанесение рельефных контрастных полос на путях следования инвалидов; 2.Приобретение тактильных табличек для сельских библиотек – филиалов учреждения; 3. Подготовка и размещение информации на информационных стендах и сайте организации о возможностях предоставления услуг пользователям библиотек с ограниченными возможностями здоровья.	3 квартал 2020г.  2 квартал 2020г.  1 квартал 2020г.	Топольницкая О.В. – зав. административно – хозяйственным отделом МУ «ТЦБС»  Кувшинская Т.О. – зам. директора МУ «ТЦБС»

	(возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	1,60	Проведение анкетирования пользователей библиотек с ограниченными возможностями здоровья с целью повышения формирования	1 раз в полгода	Цветкова С.В. – библиотекарь информационно – образовательного центра «Надежда» для инвалидов
<b>Муниципальное бюджетное учреждение «библиотека-социокультурный центр «Тэффи»</b>					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных, ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: <b>- на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	80	Своевременное размещение информации о деятельности учреждения на официальном сайте организации и в социальных сетях.  Провести оптимизацию официального сайта teffylib.ru: - смена системы управления; - перенос сайта на платформу 1С Битрикс; - увеличение пространства на хостинге.	Постоянно  01.03.2020	Мельникова И.Г. – директор МБУ БСЦ «Тэффи»
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	88,33	Проведение опроса населения о режиме работе учреждения и его корректора по результатам опроса. Своевременно размещать информацию об изменении режима работы учреждения на официальном сайте, соц. сетях, информационных стендах.	постоянно	
<b>Муниципальное учреждение «Андреевский центр культуры и досуга»</b>					
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных, ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативным и правовыми актами: <b>- на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	56,00	Приобретение дополнительных информационных стендов;  Размещение актуальной информации на официальном сайте, соответствующей требованиям.	31.12.2020	Вишнякова М.И. – Директор

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <b>- информационных стендах в помещении организации,</b> <b>- официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</b> (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	68,57	Редактирование и актуализация информации об организации на официальном сайте, размещение на сайте анкеты-опросника получателей услуг.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: <b>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</b>	80,00	Закупка кулеров с питьевой водой. Организация комфортной зоны отдыха; навигации внутри организации; доступность санитарно-гигиенических помещений, поддержание в удовлетворительном состоянии помещений учреждения.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	74,29	Организация анкетирования получателей услуг, мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг. Корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <b>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней,</b>	60,00	Установка уличного пандуса запланировано в программе капитального ремонта на 2020 год.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор

	расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации				
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40,00	Приобретение дополнительных информационных стендов для инвалидов с нарушением зрения.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	40,00	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация обслуживания на дому.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	60,00	Обучение работников учреждения доброжелательному и вежливому общению с получателями услуги при их непосредственном обращении в учреждение.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	65,71	Обучение работников учреждения доброжелательному и вежливому общению с получателями услуги при их непосредственном обращении в учреждение.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40,00	Обучение работников учреждения доброжелательному и вежливому общению с получателями услуги при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте получение консультации по оказываемым услугам)	в течение года	Вишнякова М.И. Директор
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	54,29	Размещение рекламной информации об учреждении в сети «Интернет», в СМИ. Разработка и внедрение новых форм работы.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	62,86	Корректировка графика работы учреждения, согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям посетителей.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных и целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	51,43	Организация анкетирования получателей услуг. Мониторинг предложений, жалоб. Расширение списка услуг, предоставляемых посетителям, разработка новых форм работы.	в течение года	Вишнякова М.И. Директор»

**Муниципальное учреждение Борский Культурно - Спортивный Комплекс**

1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативным и правовыми актами: <b>- на информационных стендах в помещении организации,</b> <b>- на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	44,00	Приобретение дополнительных информационных стендов для организации; размещение на официальном сайте учреждения гиперссылки на сайт: bus.gov.ru; - установка счётчика статистики «Спутник»; - установка системы защищенного соединения сайта при передаче данных (SSL-сертификат); - подключение к сайту: Анкеты независимой оценки качества оказания услуг.	31.12.2020  31.12.2019	Крупнова А. Б., директор
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <b>- информационных стендах в помещении</b>	41,43	Размещение на официальном сайте и стендах учреждения полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию. Проведение анализа используемых форм и методов, информирование населения о предстоящих мероприятиях учреждения, анализ количества	в течение года	Крупнова А. Б., директор

	<p>организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>		<p>посещений на основании локальных планов.</p>		
2.1	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие <b>комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</b></p>	0,00	<p>В рамках запланированного капитального ремонта привести помещения в соответствие с санитарно-гигиеническими нормами (косметический ремонт помещений, замена электрооборудования, установка вентиляционной системы и пр.) Предоставить возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) Произвести закупку кулеров с питьевой водой.</p>	2020-2023 гг.	Крупнова А. Б., директор
2.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	20,00	<p>Проведение с сотрудниками инструктажей по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям. В рамках запланированного капитального ремонта сделать комфортными и доступными зрительный и спортивный залы (замена полов и ремонт планшета сцены, установка кресел, замена одежды сцены, монтаж акустического оборудования, светового оборудования, видео показ.)</p>	2020-2023 гг.	Крупнова А. Б., директор
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - <b>оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней,</b></p>	40,00	<p>Создание условий для возможности инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла коляски. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения).</p>	2020-2023 гг.	Крупнова А. Б., директор



	расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации				
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00	Приобретение дополнительных информационных стендов в помещении организации для инвалидов с нарушением зрения. Подготовка альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.	в течение года	Крупнова А. Б., директор
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	11,43	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, организация новых форм работы для инвалидов, в том числе на дому. Обучение персонала по работе с посетителями-инвалидами.	в течение года	Крупнова А. Б., директор
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85,71	Проведения обучения персонала учреждения по соблюдению норм профессиональной этики и доброжелательному, вежливому общению с посетителями обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.	в течение года	Крупнова А. Б., директор
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	82,86	Повышение качества проведение мероприятий, поиск новых форм работы с использованием современных технологий. Обучение работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	в течение года	Крупнова А. Б., директор

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85,71	Обучение работников учреждения доброжелательному и вежливому общению с получателями услуги при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).	в течение года	Крупнова А. Б., директор
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37,14	Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении учреждения. Продолжить разработку и внедрение новых форм работы для расширения числа посетителей.	в течение года	Крупнова А. Б., директор
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	34,29	Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении учреждения. Корректировка графика работы учреждения, согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг.	в течение года	Крупнова А. Б., директор
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	31,43	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости анкетирование получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг.	в течение года	Крупнова А. Б., директор

**Муниципальное казенное учреждение Горский культурно – досуговый центр**

1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: <b>- на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	68,00	Обновление (актуализация) информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации и информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»	постоянно	Филиппова М.В. директор
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,	72,86	Своевременное обновление и актуализация информации о деятельности учреждения. Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей учреждения, в	постоянно	Филиппова М.В. директор

	размещенной на - информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		целях повышения качества оказания услуг.		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20,00	1.Оборудование входных групп пандусами. Подпрограмма «Устойчивое развитие сельских территорий Ленинградской области».  2.Выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов. ПСД на установку парковочных мест для инвалидов в кол-ве 1 шт. Установка адаптированных поручней, расширение дверных проемов. ПСД на установку, адаптированных поручней, расширение дверных проемов. Включение в план мероприятий «Дорожная карта», «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения»  3.Приобретение сменных кресел-колясок.  4. Оборудование санитарно-гигиенических помещений: установка опорных поручней, крючков для костылей у унитазов и раковин, кнопки вызова экстренной помощи. Включение в план мероприятий «Дорожная карта», «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения».	2020 г.  2021 г.  2023 г.  2025 г.	Филиппова М.В. директор

3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40,00	1. Нанесение рельефных и контрастных полос на путях следования посетителей, приобретение речевых оповещателей, табличек, выполненных рельефным шрифтом, звуковых оповещателей. Включение в план мероприятий «Дорожная карта», «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения» 2. Проведение инструктажа сотрудников, предоставляющих услуги населению, для работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг;	2022 г.  в течение года	Филиппова М.В. директор
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0,00	Подготовка альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - обучение сотрудника учреждения по сопровождению инвалидов в помещениях. - разработка предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	в течение года	Филиппова М.В. директор
<b>Муниципальное учреждение «Ганьковский культурный центр»</b>					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных, ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	24	Подготовить соответствующие документы деятельности организации и провести оформление их на сайте учреждения	декабрь 2019 - февраль 2020	Епифанова О. А. -директор МУ «ГКЦ»

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <b>- информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</b>	71,43	Оптимизировать деятельность сайта: обновлять информацию не реже одного раза в неделю,	Весь период	Грузинская Н. Ю.- художественный руководитель МУ «ГКЦ»
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	74,29	Участвовать в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляют средства на материально-техническое оснащение учреждений. Обеспечить учреждение комфортными условиями предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха, наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений - санитарное состояние помещений и т.д.	В течении года	Епифанова О. А. - директор МУ «ГКЦ»
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <b>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</b>	20	Участвовать в государственных (муниципальных) программах, ведомственных программах, связанных с обновлением материально-технической базы учреждений, формированием доступной среды для лиц с ограниченными возможностями.	2020 -2021 год	Епифанова О. А. - директор МУ «ГКЦ»
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <b>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,</b>	20	Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в зрительном зале I этажа, систематическое обеспечение контроля и ремонта пандуса.	2020 год	Епифанова О. А. директор МУ «ГКЦ»

	выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
<b>3.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	<b>2,86</b>	Провести инструктирование сотрудников, предоставляющих услуги населению, для работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг	Февраль — март 2020 года	Епифанова О. А. - директор МУ «ГКЦ»
<b>4.1</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>65,71</b>	Периодически проводить профилактические беседы с работниками МУ «ГКЦ» по правилам поведения и доброжелательному отношению с посетителями учреждения	В течении года	Епифанова О. А. – директор МУ «ГКЦ»
<b>4.2</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>62,86</b>	Периодически проводить профилактические беседы с работниками МУ «ГКЦ» по правилам поведения и доброжелательному отношению с посетителями учреждения	В течении года	Епифанова О. А. - директор МУ «ГКЦ»
<b>4.3</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронных обращений/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>74,29</b>	Организовать обучения работников организаций культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте).	В течении года	Епифанова О. А. - директор МУ «ГКЦ»

5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование). Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ.	В течении года	Грузинская Н. Ю.- художественный руководитель МУ «ГКЦ»
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	51,43	Провести опрос жителей деревни по удовлетворенности графиком работы учреждения и при необходимости его корректировка.	Февраль — март 2020 года	Епифанова О. А. - директор МУ «ГКЦ»
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37,14	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, организация анкетирования, в целях выявления дефицитов условий оказания услуг.  Организация и внедрение новых форм работы.	Февраль — март 2020 года	Грузинская Н. Ю.- художественный руководитель МУ «ГКЦ»

**Муниципальное учреждение «Коськовский досуговый центр»**

1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных, ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативным и правовыми актами: <b>- на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	56,00	- Установка ссылки на сайт bus.gov.ru на странице «Главная» <a href="http://kdc-kos.lenobl.muzkult.ru/">http://kdc-kos.lenobl.muzkult.ru/</a> - Обновление и добавление информации на сайте <a href="http://kdc-kos.lenobl.muzkult.ru/">http://kdc-kos.lenobl.muzkult.ru/</a> и в группе ВКонтakte <a href="https://vk.com/club117818270">https://vk.com/club117818270</a> - Размещение на сайте учреждения копий нормативно-правовых документов - Установка новых стендов «Информация» на 1 этаже (фойе) и в библиотеке	Декабрь 2019 г.  Постоянно в течение 2020 года Актуализация — по мере внесения изменений. Февраль 2020  Январь 2020	Барская О.Н., художественный руководитель  Барская О.Н., художественный руководитель  Барская О.Н., художественный руководитель Кулинова Н.П., директор
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на <b>- информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</b>	87,14	Размещение актуальной, полной и достоверной информации (планы, отчеты, приказы) на сайте <a href="http://kdc-kos.lenobl.muzkult.ru/">http://kdc-kos.lenobl.muzkult.ru/</a> и в группе ВКонтakte <a href="https://vk.com/club117818270">https://vk.com/club117818270</a>	Постоянно в течение 2020 года	Барская О.Н., художественный руководитель

2.1	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - <b>наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</b></p>	60,00	<p>- Обеспечение санитарно-гигиеническими принадлежностями в местах общего пользования (мыло, туалетная бумага, бумажные полотенца) - Доставка питьевой (родниковой) воды  - Установка фильтров на холодную воду для улучшения качества питьевой воды</p>	<p>Февраль 2020  Еженедельно в течение года  Декабрь 2020 г.</p>	<p>Кулинова Н.П., директор  Кичура Н.А., библиотекарь  Кулинова Н.П., директор</p>
2.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	85,71	<p>Установка табличек с указателями.</p>	<p>Март 2020</p>	<p>Кулинова Н.П., директор</p>
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - <b>оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</b> - <b>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</b> - <b>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</b></p>	20,00	<p>- Составление проектно-сметной документации на установку пандуса на центральный вход учреждения - Установка пандуса на центральный вход учреждения</p>	<p>Декабрь 2020  Декабрь 2021</p>	<p>Кулинова Н.П., директор  Кулинова Н.П., директор</p>
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - <b>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом</b></p>	20,00	<p>- Прохождение необходимого обучения работников для оказания помощи и сопровождения инвалидов - Разработка плана посещения инвалидов на дому для предоставления услуг (доставка книг и газет, поздравления с праздниками)</p>	<p>Июль 2020  Февраль 2020</p>	<p>Кулинова Н.П., директор  Кулинова Н.П., директор</p>



	Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	14,29	Оформление комфортной зоны в фойе учреждения (кресла, журнальный столик, периодическая литература)	Апрель 2020	Кулинова Н.П., директор
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37,14	Поиск и введение инновационных форм и методов проведения мероприятий	Постоянно в течение года	Барская О.Н., художественный руководитель
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	54,29	Проведение анкетирования на выявление оптимального времени досуга населения.  Обсуждение результатов анкетирования на заседании совета депутатов для внесения изменения графика работы учреждения	Март-апрель 2020  Июнь-июль 2020	Барская О.Н., художественный руководитель Кулинова Н.П., директор

**Муниципальное учреждение «Пашозерский Центр культуры и досуга»**

1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных, ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными и правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	72,00	Соблюсти требования законодательства по размещению информации. Систематическое обновление информации на сайте и информационных стендах.	Постоянно	Мошникова М.В., директор МУ «ПЦКиД»
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри	80,00	Организация комфортных условий для предоставления услуг: наличие зоны отдыха, навигация внутри учреждения; доступность питьевой воды; доступность и чистота	Постоянно	Мошникова М.В., директор МУ «ПЦКиД»

	<p>организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>		<p>санитарно-гигиенических помещений, содержание помещений учреждения в удовлетворительном санитарном состоянии.</p>		
2.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	80,00	<p>Проведение с сотрудниками инструктажей по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливом отношении к посетителям.</p>	Постоянно	<p>Мошникова М.В., директор МУ «ПЦКиД»</p>
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	60,00	<p>Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с организациями культуры, учетом доступности для инвалидов: - наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличием адаптированных поручней, расширенных дверных проемов; - наличием сменных кресел-колясок; - наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>	2020-2023 гг. при условии финансирования	<p>Мошникова М.В., директор МУ «ПЦКиД»</p>
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального</p>	40,00	<p>Подготовить документы на участие в государственных (муниципальных) программах, ведомственных программах, связанных с обновлением материально-технической базы учреждений, формированием доступной среды для лиц с ограниченными возможностями</p>	В течение года	<p>Мошникова М.В., директор МУ «ПЦКиД»</p>

	сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	57,14	Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций, и организовать внестационарное обслуживание лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Постоянно	Мошникова М.В. Директор МУ «ПЦКиД»
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	80,00	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения.	Постоянно	Мошникова М.В. Директор МУ «ПЦКиД»
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	88,57	Обучение работников организации культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организацию культуры.	Постоянно	Мошникова М.В., Директор МУ «ПЦКиД»
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85,71	Обучение работников организации культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).	Постоянно	дМошникова М.В., Директор МУ «ПЦКиД»
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных и целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	82,86	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг	В течение года.	Мошникова М.В., директор МУ «ПЦКиД»
<b>Муниципальное учреждение «Шугозерский досуговый центр»</b>					

1.1	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных, ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:</p> <p><b>- на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b></p>	32,0	Обновление (актуализация) информации об учреждении, размещенной на официальной странице сайта учреждения	постоянно	Мошникова И.Н., директор
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте Организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - <b>телефона,</b></p> <p><b>- электронной почты,</b></p> <p><b>- Электронных сервисов</b> (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы "; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p><b>обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</b></p>	30,00	Обеспечение на официальной странице сайта организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее; - электронных сервисов(форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	постоянно	Мошникова И.Н., директор
1.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на</p> <p><b>- информационных стендах в помещении организации,</b></p> <p><b>- официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</b></p>	6,25	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг. Проведение анализа, используемых форм и методов информирования населения о предстоящих мероприятиях учреждения: анализ количества посещений на основании паспортов массовых мероприятий.	постоянно	Мошникова И.Н., директор
2.1	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - <b>наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</b> - <b>наличие и понятность навигации внутри организации;</b> - <b>доступность питьевой воды;</b> -</p>	60,0	Обеспечение комфортными условиями для предоставления услуг: обустройство комфортной зоны отдыха, организация навигации внутри учреждения; доступность питьевой воды; доступность санитарно-	постоянно	Мошникова И.Н., директор

	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		гигиенических помещений, удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения.		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	12,50	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг. Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг.	постоянно	Мошникова И.Н., директор
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	60,0	Обеспечение территорий, прилегающих к зданиям, и их помещений с, учетом доступности для инвалидов: - наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличием адаптированных поручней, расширенных дверных проемов; - наличием сменных кресел-колясок; - наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.	2021-2022 г.	Мошникова И.Н., директор.
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления	80,0	Участие в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально-техническое оснащение учреждений, или ценные призы в виде специального оборудования, мебели, музыкальных инструментов и пр.	2021-2022	Мошникова И.Н., директор

	инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0,00	Организация внестационарного обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.	постоянно	Мошникова И.Н., директор
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4,17	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг. Обучение работников учреждения доброжелательному и вежливому общению с получателями услуги при их непосредственном обращении в учреждение. Разработка кодекса профессиональной этики.	постоянно	Мошникова И.Н., директор
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	16,67	Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг	1 квартал 2020 г.	Мошникова И.Н., директор
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4,17	Обучение работников учреждения доброжелательному и вежливому общению с получателями услуги при дистанционных формах взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов). Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг.	1 квартал 2020 г.	Мошникова И.Н., директор
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	12,50	Качественное проведение традиционных мероприятий, поиск новых форм работы с использованием новых технологий.	постоянно	Мошникова И.Н., директор

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	12,50	Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг. Корректировка расписания работы клубных формирований, а также проведение мероприятий учреждения в соответствии с пожеланиями получателей.	постоянно	Мошникова И.Н., директор
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	12,50	Организация контроля качества оказания услуг в учреждении опросы пользователей (анкетирование, устные опросы.) Книга жалоб и предложений, электронная форма обращений граждан на сайте учреждения. Визуальный контроль. Проведение анализа стоимости дополнительных платных услуг учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам пользователей опрос пользователей, получивших дополнительные платные услуги, о доступности и соответствии цены и качества качество Привлечение населения в учреждение посредством создания при учреждении общественных объединений. Информирование посетителей учреждения об их праве участия в независимой оценке качества оказания услуг учреждением размещение информации на информационных стендах, на сайте учреждения.	1 полугодие 2020 г.	Мошникова И.Н., директор