Устранение недостатков, отмеченных получателями услуг и предложения по совершенствованию качества обслуживания МБУК «Межпоселенческая централизованная клубная система Переволоцкого района» по результатам проведения независимой оценки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Недостатки | Причины | Устранение |
| Недостатки своевременности предоставления услуг | длительное ожидание сотрудника | Размещено и регулярно обновляется информация об культурно-досуговых учреждениях (КДУ) на странице официального сайта администрации Переволоцкого района  <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/struktura-i-kontakty> |
| Недостатки комфортности условий | было жарко, душно и мухи летали | Создаются комфортные условия пребывания посетителей в КДУ, так в Кбанском, Кичкасском СЦКД, Мамалаевском и 2-Зубочистенском СДК заменены кресла в зрительных залах.  В Садовом, Преторийском СДК, и Кубанском СЦКД проведены косметические ремонты, а в Сеннинском СК – газификация.  Регулярно в КДУ проводится влажная уборка и санобработка помещений. |
| Недостатки доступности услуг для инвалидов | для инвалидов нет условий нахождения в помещениях | В КДУ имеются пандусы, кнопки вызова сотрудников. |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, обеспечивающих первичный контакт | Не воспитанные | В 2017 году принят и утвержден Кодекс профессиональной этики работников учреждений культуры, в соответствии с которым сотрудники КДУ доброжелательны, вежливы и компетентны по отношению к посетителям и к коллегам.  <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/analiz-deyatelnosti/6569-prikaz-3-ot-10-08-2017-g-ob-utverzhdenii-kodeksa-professionalnoj-etiki-rabotnikov-uchrezhdenij-kultury>  Об этом свидетельствуют книги отзывов и предложений. |
| Претензии в отношении вежливости и доброжелательности работников, непосредственно оказывающих услугу | Равнодушные | В 2017 году принят и утвержден Кодекс профессиональной этики работников учреждений культуры, в соответствии с которым сотрудники КДУ доброжелательны, вежливы и компетентны по отношению к посетителям и к коллегам.  <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/analiz-deyatelnosti/6569-prikaz-3-ot-10-08-2017-g-ob-utverzhdenii-kodeksa-professionalnoj-etiki-rabotnikov-uchrezhdenij-kultury>  Об этом свидетельствуют книги отзывов и предложений. |
| Недостатки навигации внутри организации | сигнальных табличек не было | В КДУ имеются сигнальные таблички по пожарной безопасности, в том числе и люминесцентные планы эвакуации. В фойе учреждений размещены информационные стенды. На кабинетах присутствуют информационные таблички. |
| Недостатки графика работы организации | не удобен график работы | Режимы работы КДУ составлены по каждому поселению индивидуально с учетом мнения получателей услуг, согласованы с главами сельсоветов. |
| Предложения: | с сотрудниками провести беседы как вести себя с посетителями | В 2017 году принят и утвержден Кодекс профессиональной этики работников учреждений культуры, в соответствии с которым сотрудники КДУ доброжелательны, вежливы и компетентны по отношению к посетителям и к коллегам.  <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/analiz-deyatelnosti/6569-prikaz-3-ot-10-08-2017-g-ob-utverzhdenii-kodeksa-professionalnoj-etiki-rabotnikov-uchrezhdenij-kultury>  Об этом свидетельствуют книги отзывов и предложений. |