ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры Санкт-Петербурга в 2025 году
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Кронштадтский Дворец культуры»
(наименование организации)

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
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
сфера культуры					
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	Размещение полной информации: - на информационных стендах учреждения; - на сайте учреждения	Постоянно	Специалист по связям с общественностью	Информация регулярно размещается. Информационные стенды обновлены	Декабрь 2025
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных	Размещение на официальном сайте дистанционных способов обратной	Постоянно	Специалист по связям с общественностью	Информация регулярно размещается. Дистанционные	Декабрь 2025

способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	связи и взаимодействия с получателями услуг.			способы обратной связи обновляются	
II. Комфортность условий предоставления услуг*					
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Контроль за исполнением обязательств подрядной организации, выполняющей работы по ремонту здания учреждения, Обеспечение условий в помещениях, выделенных по договорам безвозмездного пользования для деятельности творческих коллективов	Постоянно	Начальник инженерно-технического отдела	Участие в совещаниях по выполнению ремонтных работ. Обеспечение комплексных мер безопасности пользования помещениями	До декабря 2025 года
III. Доступность услуг для инвалидов					

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	Проведение выездных мероприятий для людей с ограниченными возможностями	В течение года	Режиссер массовых представлений, художественный руководитель СПб ГБУ «КДК»	Заключены соглашения о сотрудничестве с СПб ГБУСОН «ЦСРИ» и СПб ГБУ СОН «КЦСОН»	Январь - декабрь 2025
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	Размещение информации для людей с ограниченными возможностями на официальном сайте учреждения	Регулярно	Специалист по связям с общественностью	Информация размещена.	Декабрь 2025

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)*	Контроль за исполнением обязательств подрядной организации, выполняющей работы по ремонту здания учреждения	Постоянно	Начальник инженерно-технического отдела	Участие в выездных совещаниях по выполнению ремонтных работ	До декабря 2025 года
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
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)	Разъяснительная работа с работниками учреждения	постоянно	Специалист по кадрам	Жалобы отсутствуют	Декабрь 2025 года
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
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)	Активизация работы в социальных сетях, реализация новых культурных проектов в онлайн формате	постоянно	Специалист по связям с общественностью	Увеличение информационных партнеров в социальных сетях	Декабрь 2025года

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Контроль за исполнением обязательств подрядной организации, выполняющей работы по проектированию здания учреждения	Постоянно	Начальник инженерно-технического отдела	Участие в совещаниях по выполнению проектировочных работ	До декабря 2024 года
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)*	Контроль за исполнением обязательств подрядной организации, выполняющей работы по ремонту здания учреждения	Постоянно	Начальник инженерно-технического отдела	Участие в совещаниях по выполнению ремонтных работ (при необходимости)	До декабря 2025 года

* С 2013 года главное здание учреждение по адресу: проспект Ленина, д. 39а, лит. А, находится на капитальном ремонте. Все клубные формирования размещаются в помещениях других учреждений района. Улучшение качества работы учреждения с посетителями возможно при условии ввода в эксплуатацию здания учреждения.

В 2025 году запланированы мероприятия по выполнению работ по приспособлению для современного использования здания СПб ГБУ «КДК» по адресу: Кронштадт, пр. Ленина, д. 39а, лит. А.

Срок окончания выполнения ремонтных работ – март 2027 год.

Директор СПб ГБУ «КДК» **М.Ю. Ершова**

м.п.