

УТВЕРЖДАЮ

Глава Администрации Лоухского муниципального района



С.М. Лебедев

13.12.2023 г.

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кристалл» Малиновараккского сельского поселения  
на 2024 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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 учреждении культуры</b>						
1	В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в частности: - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности: - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Февраль 2024	Тетюра Е.А. директор		
2	В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети	Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:	Апрель 2024	Тетюра Е.А. директор		

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Планируемый 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
	<p>"Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- полное наименование организации</li> <li>- сокращенное наименование организации</li> <li>- почтовый адрес организации</li> <li>- контактные телефоны и адреса электронной почты организации</li> <li>- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)</li> <li>- дата создания организации культуры</li> <li>- сведения об учредителе/учредителях</li> <li>- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей</li> <li>- адрес сайта учредителя/учредителей</li> <li>- копия устава организации культуры</li> <li>- свидетельство о государственной регистрации</li> <li>- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя</li> <li>- ФИО и должности руководителей организации культуры</li> <li>- режим, график работы организации культуры</li> <li>- виды предоставляемых услуг организацией культуры</li> <li>- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</li> <li>- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги</li> <li>- материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в</li> </ul>					

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- режим, график работы организации культуры</li> <li>- виды предоставляемых услуг организацией культуры</li> <li>- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</li> <li>- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги</li> <li>- материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события</li> <li>- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг</li> <li>- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события</li> <li>- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг</li> <li>- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)</li> </ul>				
3	<p>На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- абонентского номера телефона</li> <li>- адреса электронной почты</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы,</li> </ul>	<p>Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- абонентского номера телефона</li> <li>- адреса электронной почты</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по</li> </ul>	Март 2024	Тетюра Е.А. директор		

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
	предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы" - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы" - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)				
4	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, составила менее 100% (84%)	Работать над повышением текущего уровня удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждением культуры</b>						
5	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (95%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
6	В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - сменные кресла-коляски - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры	Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - сменные кресла-коляски - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		
7	В организации культуры недостаточно условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	Необходимо обеспечить в организации следующие условия: - дублирование для инвалидов по слуху и	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Планируемый 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
	<p>другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории</li> <li>- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>зрению звуковой и зрительной информации</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории</li> <li>- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению</li> </ul>				
8	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (80%)	Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
9	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры, составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		
10	Удовлетворенность доброжелательностью,	Сохранять и повышать текущий уровень	Декабрь 2024	Тетюра Е.А.		

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
	вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, составила менее 100% (98%)	удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры		директор		
11	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) составила менее 100% (96%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		
<b>V. Удовлетворенность условиями деятельности учреждения культуры</b>						
12	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила менее 100% (95%)	Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		
13	Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (95%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		
14	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила менее 100% (95%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры	Декабрь 2024	Тетюра Е.А. директор		