

СОГЛАСОВАН

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры
при Министерстве культуры КБР
 Ф. Амшопова
«24» 11 2019 г.

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства культуры
Кабардино-Балкарской Республики
от «28» 11 2019 года № 01-01/121

План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Кабардино-Балкарской Республики
на 2020 год

	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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии,	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
	I. Открытость и доступность информации об организации культуры					
1.	Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации	Полноту и доступность информации, размещенной на информационном стенде организации, привести в соответствие с требованиями приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018г.	I квартал 2020 года	руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Открытость и доступность информации об организации культуры» в 2019 году		

	об организациях культуры на общедоступных информационных ресурсах	№344н (Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура). Привести информацию об организации и ее деятельности на официальном сайте в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015г. №277				
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры	Обеспечение на официальных сайтах организаций культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - 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.	I квартал 2020 года	руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Открытость и доступность информации об организации культуры» в 2019 году		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарногигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла,	I-II квартал 2020 года	руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Комфортность условий предоставления услуг» в 2019 году		

		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.)				
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованием входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличием сменных кресел-колясок; - наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	декабрь 2020г.	Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доступность услуг для инвалидов» в 2019 году		
5.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	Обеспечение в организациях культуры 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	декабрь 2020г.	Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доступность услуг для инвалидов» в 2019 году		

		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, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организаций); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры						
6.	Повышение уровня компетентности работников организации в общении с получателями услуг	Организация прохождения курсов повышения квалификации работников учреждений культуры, а также организация обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации культуры, в том числе и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	постоянно	Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доброжелательность и вежливость работников организации» в 2019 году		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
7.	Неудовлетворенность	Мониторинг обращений, жалоб,	постоянно	Руководители организаций		

	получателей услуг условиями их оказания	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 Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций		культуры, получивших низкие оценки показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг организации» в 2019 году		
--	---	--	--	--	--	--