

**Отчет по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Кабардино-Балкарской Республики
за II полугодие 2020 года**

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 об организациях культуры на общедоступных информационных ресурсах	<p>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. №344н (Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура).</p> <p>Привести информацию об организации и ее деятельности на официальном сайте в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015г. №277</p>	1 квартал 2020 года	руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Открытость и доступность информации об организации культуры» в 2019 году	<p>На сайте организации в подразделе «Основные сведения» добавлена:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о местонахождении организации культуры; - сведения об учредителях (контактные телефоны, адрес сайта, адрес электронной почты); <p>в подразделе «Информация о деятельности организации культуры» размещены</p> <ul style="list-style-type: none"> - отчет о результатах деятельности организации. <p>Созданы разделы «часто задаваемые вопросы». Информация об организациях и их деятельности на официальных сайтах приведена в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015г. №277</p>	01.04.2020г.

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	На официальных сайтах учреждений созданы подразделы «Рассмотрение обращений граждан», которые были размещены в разделе «Контакты». Приведены в соответствие сведения о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальных сайтах организаций).	01.04.2020г.
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг: <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организаций; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарногигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; 	I-II квартал 2020 года	руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Комфортность условий предоставления услуг» в 2019 году	<p>В учреждениях культуры ежедневно осуществляется уборка служебных помещений и санитарно-гигиенических комнат (чистота помещений, наличие мыла, воды). Ежемесячно проводится санитарный день.</p> <p>Обеспечено наличие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комфортной зоны отдыха, ожидания (мягкая мебель); - доступа питьевой воды; - навигации внутри организаций. <p>В каждом учреждении имеется возможность для получения консультации по вопросам предоставления и получения услуг, часов работы, записи и</p>	01.07.2020г.

		<ul style="list-style-type: none"> - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 			т.д, как посредством телефонной связи, так и посредством сети «интернет».	
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	<p>Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	Проведена определенная работа по обеспечению доступности услуг для инвалидов. Во всех учреждениях культуры организованы работы по благоустройству прилегающей территории и выделению стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Учреждения культуры оказывающие услуги в собственных зданиях обеспечены оборудованием входных групп/пандусами, а также расширенными дверными проемами. В рамках реализации национального проекта «Культура» запланированы строительство, ремонт, капитальный ремонт и реконструкция учреждений культуры не имеющих свои здания, находящихся в аварийном состоянии, а также требующих ремонта. Обеспечение условий доступности для инвалидов к данной категории учреждений, будет обеспечено по мере реализации программы нацпроекта.	01.12.2020г.

5.	<p>Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг</p>	<p>Обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организаций); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>декабрь 2020г.</p>	<p>Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доступность услуг для инвалидов» в 2019 году</p>	<p>Сайты учреждений культуры оснащены версией для слабовидящих. Специализированные учреждения обеспечены литературой с рельефно-точечным шрифтом Брайля. Работники учреждений культуры ведут на постоянной основе работу по представлению услуг в дистанционном режиме и на дому. Также, учреждениями культуры проработана возможность предоставления инвалидам услуг сурдопереводчика (при необходимости, специалист, по приглашению, сопровождает экскурсии, показы, спектакли). 80% учреждений культуры имеют дублирование надписей и знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля, в учреждениях, где отсутствуют надписи проведена работа по включению установки соответствующих надписей в рамках финансирования на 2021-2022 гг.</p>	<p>01.12.2020г.</p>
----	---	--	-----------------------	---	--	---------------------

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры

6.	Повышение уровня компетентности работников организаций 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 организаций» в 2019 году	Повышение компетентности работников учреждений культуры организовано на постоянной основе. Прохождение курсов повышения квалификации проходят на регулярной основе. В 2020 году в Центре непрерывного образования и повышения квалификации творческих и управленческих кадров в сфере культуры на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Краснодарский государственный институт культуры» специалистов и педагогических работников учреждений культуры Кабардино-Балкарской Республики прошли курсы повышения квалификации за счет средств федерального бюджета. Работники сферы культуры в количестве 122 человека завершили дистанционное обучение.
----	--	--	-----------	---	---

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг	постоянно	Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Удовлетворенность условиями	В учреждениях культуры на регулярной основе проводится мониторинг обращений граждан, производится корректировка графика работы согласно полученным обращениям. На постоянной основе; используются ка-
----	---	---	-----------	---	---

	<p>Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг</p> <p>Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций</p>		<p>оказания услуг организаций» в 2019 году</p>	<p>налы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг.</p>	
--	---	--	--	--	--

Министр

М.Кумахов