


УТВЕРЖДЁН
распоряжением
Главы сельского поселения Пролетарское
Прохладненского муниципального района
Кабардино-Балкарской Республики


О.М. Горбунова
(Орган местного самоуправления)

от «14» 06 2024 г. № _____

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры, на 2024 год

Муниципального казенного учреждения культуры «Центр культуры «Русь» сельского поселения Пролетарского Прохладненского
муниципального района» Кабардино-Балкарской Республики

	1. Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	2. Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	3. Плановый срок реализации	4. Ответственный исполнитель (с указанием Ф.И.О.)	5. Сведения о ходе реализации мероприятия	
					5.1. реализованные меры по устранению выявленных недостатков	5.2. 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	1. Систематизировать информацию на официальном сайте организации сферы культуры в соответствии с Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет».	I - II квартал 2024 года	Директор МКУК «ЦК «Русь» с.п.Пролетарского Баскакова С.В.	Разместили на официальном сайте информацию о работе учреждения культуры по программе	

	<p>2. Назначить ответственного за содержание и ведение сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Провести мониторинг сайта. По итогам представить информацию директору учреждения.</p> <p>3. Обеспечить наличие на официальном сайте организации следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)); - режим, график работы организации культуры; - материально-техническое обеспечение предоставления услуг (не только паспорт доступности); - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); - структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; - информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события; - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); - полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты; - дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; - виды предоставляемых услуг организацией культуры (подробно расписать предоставляемые услуги); - перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; 			«Пушкинская карта».	2-ой квартал
--	--	--	--	---------------------	--------------

	цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* - (информация о работе учреждения культуры по программе «Пушкинская карта»).					
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействиях с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры	С целью улучшения взаимодействия с получателями услуг обеспечить на официальном сайте организации размещение информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, а именно: раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве.	I -II квартал 2024 года	Директор МКУК «ЦК «Русь» с.п.Пролетарского Баскакова С.В.	На официальный сайт добавлен раздел «Часто задаваемые вопросы»	Ноябрь 2023 г.
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Принять меры по повышению уровня комфортности условий оказания услуг. Обеспечить: -наличие и понятность навигации внутри организации; -наличие и доступность питьевой воды; -наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; -освещенность в помещениях привести в соответствие с требованиями «Отраслевых норм освещенности зрелищных зданий»; - наличие бесперебойного водоснабжения; - привлечение специалиста по поддержанию санитарного состояние помещений организации (технический служащий). Провести анкетирование получателей услуг по вопросам улучшения комфортности учреждения и учесть полученные данные при планировании деятельности учреждения. Создать комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованную соответствующей мебелью для граждан, обратившихся за получением информации. Оформить тематические выставки, стенды для размещения обращений к получателям услуг (поздравлений,	III - IV квартал 2024 года	Директор МКУК «ЦК «Русь» с.п. Пролетарского о Баскакова С.В.	Без замечаний	

		приветствий).				
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	<p>Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения, по актуализированной редакции СНиП 35-01-2001.</p> <p>1.Проработать вопросы, связанные с обеспечением:</p> <ul style="list-style-type: none"> -специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; -оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); -поручней на лестничных пролетах, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; -тактильных указателей для улицы и помещения. - при необходимости реконструировать санитарно-бытовые помещения (установка опорных поручней рядом с унитазом и раковиной); -обновление цветовой разметки лестничных маршей, двора, стоянки транспорта. <p>2.Привести в соответствие с нормами стоянку для автотранспортных средств инвалидов.</p>	III - IV квартал 2024 года	Директор МКУК «ЦК «Русь» с.п. Пролетарского о Баскакова С.В.	Без замечаний	
5.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	<p>Повысить уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.</p> <p>1.Назначить ответственного (издание приказа) за осуществление сопровождения инвалидов и лиц с ОВЗ в здании учреждения и оказание при этом необходимой ситуационной помощи.</p> <p>2.Обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> -инструктирование работников учреждения по сопровождению инвалидов и лиц с ОВЗ в помещении организации и на территории, прохождение курсов повышения квалификации по данному вопросу; -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; 	III - IV квартал 2024 года	Директор МКУК «ЦК «Русь» с.п. Пролетарского о Баскакова С.В.	Разместить на фасаде здания вывеску с графиком работы учреждения, выполненную рельефно-точечным шрифтом (Брайля);	3 квартал

		<ul style="list-style-type: none"> -установку вывесок с графиком работы учреждения, выполненную рельефно-точечным шрифтом (Брайля); -наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому; -при необходимости заключить договор с дефектологом по оказанию содействия предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика. 				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры						
6.	Повышение уровня компетентности работников организации в общении с получателями услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1.Продолжить работу по организации прохождения курсов повышения квалификации работниками учреждения, а также обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации, в том числе и при использовании дистанционных форм взаимодействия (тел. эл. почта, электронные сервисы). 2.Проведение специализированных тренингов для работников, организация и проведение коллективных и индивидуальных консультаций по теме «Этика общения по телефону», «Этика общения в Интернете», «Этика общения с людьми с ОВЗ и инвалидами». 3.Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации. 4.Составление перспективного плана – графика повышения квалификации работников. 5.Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений работников с получателями услуг. 6.При необходимости обновление мебели и оборудования в комнате релаксации в организации. 7.Обеспечение участия работников в: <ul style="list-style-type: none"> - вебинарах; - круглых столах; - тренингах. 	I - II квартал 2024 года	Директор МКУК «ЦК «Русь» с.п. Пролетарского Баскакова С.В.	1.Ежегодно сотрудники учреждения проходят тотальный тест «Доступная среда» с получением сертификатов Прохождение работниками курсов повышения квалификации и по работе с людьми с ОВЗ	Июнь 2024г.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	<p>1. Назначить ответственное лицо за проведение независимой оценки качества образования в образовательной организации.</p> <p>2. Продолжить работу по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мониторингу обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организовать анкетирование получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг; - внедрению новых форм работы, корректировке графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг; - использованию каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций. <p>3. Обеспечить непрерывное повышение уровня предоставления услуг путем повышения качества деятельности учреждения, улучшения материально-технической базы, кадрового обеспечения.</p>	I - II квартал 2024 года	Директор МКУК «ЦК «Русь» с.п. Пролетарского о. Баскакова С.В.	<p>Издали Приказ о назначении ответственного лица за проведение независимой оценки качества условий оказываемых услуг в организации</p> <p>Приказ №34 от 21.12.2023 г.</p>

Директор МКУК ЦК «Русь»
с.п. Пролетарского»



С.В. Баскакова