

Приложение № 1 к распоряжению

УТВЕРЖДЁН
распоряжением
местной администрации с.п. Ново-Полтавское
Прохладненского муниципального района КБР
от «18» июня 2024 г. № 7

и.о. главы с.п. Ново-Полтавское
Прохладненского муниципального района КБР



Е.Ф. Русакевич

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры за III и IV квартал 2024 года
муниципального казенного учреждения культуры «Культурно- досуговый центр с.п. Ново - Полтавского»

	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 официальной 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	Кочитова Елена Ивановна	Работа на официальном сайте МКУК «КДЦ с.п. Ново – Полтавского» систематизирована Назначен ответственный Приказ №5 от 16.04.2024 г. Мониторинг 05.12.2024	

		2. Назначить ответственного за содержание и ведение сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Провести мониторинг сайта. По итогам представить информацию директору учреждения. 3. Обеспечить наличие на официальном сайте организации следующей информации: - 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);			Имеются Имеется Имеется Имеется Имеется Регулярно обновляются Имеется Имеется Имеется МКУК «КДЦ с.п. Ново – Полтавского» оказывает муниципальные услуги (работы) по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений:	
--	--	--	--	--	---	--

					- создание благоприятных условий для неформального общения посетителей Учреждения; - создание и организация работы коллективов и кружков любительского художественного творчества, любительских объединений и клубов по культурно-познавательным, историко-краеведческим, культурно-бытовым и иным интересам, других клубных формирований; - организация и проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований; - проведение спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных и выставочных мероприятий, в том числе с участием профессиональных коллективов, исполнителей и авторов; - развитие концертной и гастрольной деятельности; - организация в установленном порядке работы спортивно – оздоровительных клубов и секций, проведение спортивных выступлений, физкультурно-массовых	
--	--	--	--	--	---	--

		-перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; 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». 4. Обеспечить наличие информации об организации на информационном стенде.			соревнований, дней здоровья и иных спортивных, физкультурно-оздоровительных программ; - оказание по социально-творческим заказам, другим договорам с юридическими и физическими лицами организационно-творческой помощи в подготовке и проведении различных культурно-досуговых мероприятий. Платные услуги не оказываются Учреждение культуры не работает по Пушкинской карте Имеется	
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	Кочитова Елена Ивановна	На сайте КДЦ имеется раздел «Обратная связь» и «Часто задаваемые вопросы»	
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;	III - IV квартал 2024 года	Кочитова Елена Ивановна	Имеется Имеется	

		-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, приветствий).			Имеется Освещенность имеется КДЦ подключен к водопроводной сети сельского поселения Имеется уборщица внутр.помещени Имеется Имеется стационарный и мобильный стенды для анонсов, информации и поздравлений.	Ноябрь 2024 года
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	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. 1.Проработать вопросы, связанные с обеспечением: -специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;	III - IV квартал 2024 года	Кочитова Елена Ивановна	В проекте здания сельского Дома культуры 1961 года изначально не было предусмотрено наличие санитарно-гигиенического помещения, но с учетом современных требований к санитарно-техническим условиям, а также для создания	

		-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. 2.Привести в соответствие с нормами стоянку для автотранспортных средств инвалидов.			комфортных условий для посетителей КДЦ в КДЦ была найдена возможность установления унитаза в техническом помещении. Имеется пандус на входе в здание Лестниц нет Дверные проемы соответствуют нормам Имеется кресло-коляска Имеются тактильные указатели В сентябре 2024 г. установлены поручни рядом с унитазом и раковиной Обновлены в сентябре 2024 Обновление производится ежеквартально Имеется знак горизонтальный и вертикальный	
5.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями	Повысить уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. 1.Назначить ответственного (издание приказа) за осуществление сопровождения инвалидов и лиц с ОВЗ в здании учреждения и оказание при этом необходимой	III - IV квартал 2024 года	Кочитова Елена Ивановна	Назначен ответственный (август 2024 г.)	

	услуг	ситуационной помощи. 2.Обеспечить: -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; -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.			Оформлен журнал инструктажа работников КДЦ по сопровождению инвалидов (август 2024г.) Тотал.тест «Доступная среда» Дек.2023 г. 3 специалиста отсутствует Имеется Имеется Имеется На информационном стенде КДЦ представлена подробная информация и контактные номера телефонов для обращения граждан, в случае необходимости, получения квалифицированной помощи сурдопереводчика	2025 год При наличии фин.средств в бюджете
--	-------	---	--	--	--	--

	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры					
6.	Повышение уровня компетентности работников организации в общении с получателями услуг	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: - вебинарах; - круглых столах; - тренингах.	В течение 2024 г.	Кочитова Елена Ивановна	Ежеквартально с сотрудниками проводятся беседы по данной тематике. Использование 10-15 минутных перерывов в работе, для снятия психоэмоционального напряжения. Переключения занятий. Разработаны памятки по тематике.	
	V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	1.Назначить ответственное лицо за проведение независимой оценки качества в учреждении культуры 2.Продолжить работу по: -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	В течение 2024 г.	Кочитова Елена Ивановна	Приказ №5 от 16.04.2024 г. Ответственный за ведение сайта так же мониторит обращения и предложения, отвечает за НОК. Жалоб и предложений по корректировке	

		работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг; -использованию каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций. 3.Обеспечить непрерывное повышение уровня предоставления услуг путем повышения качества деятельности учреждения, улучшения материально-технической базы, кадрового обеспечения.			графика работы не поступало. Проводится повышение уровня предоставления услуг посредством разнообразия форм работы, наглядного оформления, приобретения костюмов для уч.тв. формирований, а также повышения профессионального уровня сотрудников.	
--	--	--	--	--	---	--

Директор МКУК «КДЦ с.п. Ново - Полтавское



Е.И. Кочитова