

**УТВЕРЖДЕН**  
 приказом Министерства культуры  
 Кабардино-Балкарской Республики  
 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года № \_\_\_\_

План по устранению недостатков,  
 выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Городской дворец культуры администрации городского округа Баксан»  
 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>						
1.	Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры на общедоступных информационных	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). Привести информацию об организации и ее деятельности на официальном сайте в	I квартал 2020 года	МКУ «Городской дворец культуры администрации городского округа Баксан» Кушхов А.О.		

	ресурсах	<p>соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015г. №277</p> <p>Дополнить информационный стенд информацией о дате создания организации, сведениями об учредителе, контактными телефонами, адресом сайта, адресом электронной почты.</p> <p>На официальном сайте необходимо:</p> <p>- в подразделе «Основные сведения» добавить информацию о контактных телефонах, адрес сайта учредителя и адрес электронной почты;</p> <p>Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»</p>				
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры	<p>Устранить отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)</p>	I квартал 2020 года	МКУ «Городской дворец культуры администрации городского округа Баксан» Кушхов А.О.		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях	<p>Устранить отсутствие навигации внутри организации, обеспечить получателям услуг доступность питьевой воды</p>	постоянно	МКУ «Городской дворец культуры администрации городского округа Баксан» Кушхов А.О.		

	культуры					
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	Проработать вопросы, связанные: - с возможностью выделения стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - с оборудованием специального санитарно-гигиенического помещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	декабрь 2020г.	МКУ «Городской дворец культуры администрации городского округа Баксан» Кушхов А.О.		
5.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	проработать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); предусмотреть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; устранить отсутствие дублирования надписей и знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля	декабрь 2020г.	МКУ «Городской дворец культуры администрации городского округа Баксан» Кушхов А.О.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры						
6.	Повышение уровня компетентности работников организации в общении с получателями услуг	Организация прохождения курсов повышения квалификации работников организации, 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 (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	постоянно	МКУ «Городской дворец культуры администрации городского округа Баксан» Кушхов А.О.		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

7.	<p>Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания</p>	<p>Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг.</p> <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>постоянно</p>	<p>МКУ «Городской дворец культуры администрации городского округа Баксан» Кушхов А.О.</p>		
----	--	---	------------------	---	--	--

*Мерз*