

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

Глава с.п. Ново-Полтавское
Прохладненского муниципального района КБР



Д.А. Махонин

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры за I - II 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 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	Кочитова Елена Ивановна	Работа на официальном сайте МКУК «КДЦ с.п. Ново – Полтавского» систематизирована	Назначен ответственный

		<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); 			<p>Прика №5 от 16.04.2024 г. Мониторинг 23.04.2024</p> <p>Имеются</p> <p>Имеется Имеется</p> <p>Имеется</p> <p>Имеется</p> <p>Регулярно обновляются</p> <p>Имеется</p> <p>Имеется</p> <p>Имеется</p> <p>МКУК «КДЦ с.п. Ново – Полтавского»</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>оказывает муниципальные услуги (работы) по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>деятельности клубных формирований;</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 соревнований, дней здоровья и иных спортивных, физкультурно-оздоровительных программ;- оказание по социально-творческим заказам, другим договорам с юридическими и физическими лицами организационно-	
--	--	--	--	--	---	--

		<p>-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».</p> <p>4. Обеспечить наличие информации об организации на информационном стенде.</p>			<p>творческой помощи и в подготовке и проведении различных культурно-досуговых мероприятий.</p> <p>Платные услуги не оказываются</p> <p>Учреждение культуры не работает по Пушкинской карте</p> <p>Имеется</p>	
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	<p>Принять меры по повышению уровня комфортности условий оказания услуг.</p> <p>Обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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; 	III - IV квартал 2024 года	Кочитова Елена Ивановна	<p>Имеется</p> <p>Имеется</p> <p>Имеется</p> <p>Освещенность имеется</p> <p>КДЦ подключен к</p>	

		<p>- привлечение специалиста по поддержанию санитарного состояния помещений организации (технический служащий).</p> <p>Провести анкетирование получателей услуг по вопросам улучшения комфортности учреждения и учесть полученные данные при планировании деятельности учреждения.</p> <p>Создать комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованную соответствующей мебелью для граждан, обратившихся за получением информации.</p> <p>Оформить тематические выставки, стенды для размещения обращений к получателям услуг (поздравлений, приветствий).</p>			<p>водопроводной сети сельского поселения</p> <p>Имеется уборщица внутр.помещени</p> <p>Имеется</p> <p>Имеется стенд для анонсов и информации</p>	<p>Ноябрь 2024 года</p> <p>Дополнение октябрь 2024 года</p>
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	<p>Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме</p>	<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> <p>-специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;</p>	<p>III - IV квартал 2024 года</p>	<p>Кочитова Елена Ивановна</p>	<p>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</p>	<p>Установлен ие поручней III кв.2024 г.</p>

		<p>-оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>-поручней на лестничных пролетах, расширенных дверных проемов;</p> <p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>-тактильных указателей для улицы и помещения.</p> <p>- при необходимости реконструировать санитарно-бытовые помещения (установка опорных поручней рядом с унитазом и раковиной);</p> <p>-обновление цветовой разметки лестничных маршей, двора, стоянки транспорта.</p> <p>2.Привести в соответствие с нормами стоянку для автотранспортных средств инвалидов.</p>			<p>комфортных условий для посетителей КДЦ в КДЦ была найдена возможность установления унитаза в техническом помещении.</p> <p>Имеется пандус на входе в здание Лестниц нет Дверные проемы соответствуют нормам</p> <p>Имеется 1 ед.</p> <p>Имеется</p> <p>Обновление производится ежеквартально</p> <p>Имеется знак горизонтальный и вертикальный</p>	<p>III кв.2024 г.</p>
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>	III - IV квартал 2024 года	Кочитова Елена Ивановна	<p>Назначить ответственного (издание приказа) август 2024 г.</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; -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. 			<p>Тотал.тест «Доступная среда» Дек.2023 г. 3 специалиста</p> <p>Имеется</p> <p>Имеется</p> <p>Имеется</p> <p>На информационном стенде КДЦ представлена подробная информация и контактные номера телефонов для обращения граждан, в случае необходимости, получения квалифицированной помощи</p>	<p>Завести журнал инструктажа работников КДЦ по сопровождению инвалидов август 2024г.</p> <p>III - IV квартал 2024 года При наличии фин.средств в бюджете</p>
--	--	--	--	--	--	--

					сурдопереводчика	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры						
6.	Повышение уровня компетентности работников организации в общении с получателями услуг	<p>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).</p> <p>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».</p> <p>3.Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации.</p> <p>4.Составление перспективного плана – графика повышения квалификации работников.</p> <p>5.Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений работников с получателями услуг.</p> <p>6.При необходимости обновление мебели и оборудования в комнате релаксации в организации.</p> <p>7.Обеспечение участия работников в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вебинарах; - круглых столах; - тренингах. 	I - II квартал 2024 года	Кочитова Елена Ивановна	Ежеквартально с сотрудниками проводятся беседы по данной тематике	В течение 2024 г.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	<p>1.Назначить ответственное лицо за проведение независимой оценки качества в учреждении культуры</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 	I - II квартал 2024 года	Кочитова Елена Ивановна	Прика №5 от 16.04.2024 г. Ответственный за ведение сайта так же мониторинг обращения и предложения,	В течение 2024 г.

	<p>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. 3.Обеспечить непрерывное повышение уровня предоставления услуг путем повышения качества деятельности учреждения, улучшения материально-технической базы, кадрового обеспечения.</p>			<p>отвечает за НОК. Жалоб и предложений по корректировке графика работы не поступало.</p>	
--	---	--	--	--	--

Директор МКУК «КДЦ с.п. Ново - Полтавское



Е.И. Кочитова