



ОБРАЗЕЦ

УТВЕРЖДЁН
распоряжением

(орган местного самоуправления)

от 28.01.2024 г. № _____

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры, на 2024 годмуниципального казенного учреждения культуры МКУК «ЦКиД с.п.ст.Солдатская» Прохладненского муниципального района.

	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
1. 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». 2. Назначить ответственного за содержание и ведение сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Провести мониторинг сайта. По итогам представить информацию директору учреждения.	I - II квартал 2024 года	Ф.И.О. директора учреждения культуры: Руководитель МКУК «Центр культуры и досуга сельского поселения станицы Солдатской Прохладненского	Организована работа по размещению информации об организации на официальном сайте, Дополнены информационные стенды	I - II Квартал 2024г.

		<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) *; 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 		<p>муниципального района» Рокотов Даниил Игоревич.</p>		
--	--	---	--	--	--	--

		«Пушкинская карта». 4. Обеспечить наличие информации об организации на информационном стенде.				
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	Ф.И.О. директора учреждения культуры: Руководитель МКУК «Центр культуры и досуга сельского поселения станции Солдатской Прохладенс кого муниципальн ого района» Рокотов Даниил Игоревич.	На официальном сайте организована работа обратной связи.	I - II Квартал 2024г.
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	III - IV квартал 2024 года	Ф.И.О. директора учреждения культуры: Руководитель МКУК «Центр культуры и досуга сельского поселения станции Солдатской Прохладенс кого	Приняты меры.	I-II квартал 2024 года

		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).		муниципального района» Рокотов Даниил Игоревич.		
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; -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.	III - IV квартал 2024 года	Ф.И.О. директора учреждения культуры: Руководитель МКУК «Центр культуры и досуга сельского поселения станицы Солдатской Прохладненского муниципального района» Рокотов Даниил Игоревич.	Санитарная зона не соответствует или соответствует частично, пандуса подъемных платформ нет, Поручни на лестничных пролетах есть, расширенные дверные проемы есть, тактильные указатели для улицы и помещения есть, опорных поручней рядом с унитазом и раковиной - нет, обновление цветовой разметки лестничных	I-II квартал 2024 года

					маршей, двора, стоянки транспорта для автотранспортных средств инвалидов - есть.	
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; - 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. 	III - IV квартал 2024 года	Ф.И.О. директора учреждения культуры: Руководитель МКУК «Центр культуры и досуга сельского поселения станицы Солдатской Прохладненского муниципального района» Рокотов Даниил Игоревич.	Приняты меры.	III - IV квартал 2024 года
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры						
6.	Повышение уровня компетентности работников организации в	1. Продолжить работу по организации прохождения курсов повышения квалификации работниками учреждения, а также обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их	I - II квартал 2024 года	Ф.И.О. директора учреждения культуры:	Приняты меры.	I - II квартал 2024 года

	<p>общении с получателями услуг</p>	<p>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. 		<p>Руководитель МКУК «Центр культуры и досуга сельского поселения станицы Солдатской Прохладненского муниципального района» Рокотов Даниил Игоревич.</p>		
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>						
7.	<p>Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания</p>	<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; 	<p>I - II квартал 2024 года</p>	<p>Ф.И.О. директора учреждения культуры: Руководитель МКУК «Центр культуры и досуга сельского поселения станицы Солдатской Прохладненс</p>	<p>Приняты меры.</p>	<p>I - II квартал 2024 года</p>

		<p>-использованию каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций.</p> <p>3. Обеспечить непрерывное повышение уровня предоставления услуг путем повышения качества деятельности учреждения, улучшения материально-технической базы, кадрового обеспечения.</p>		<p>кого муниципальн ого района» Рокотов Даниил Игоревич.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

Директор

МКУК «Центр культуры и досуга

сельского поселения

станции Солдатской

Прохладинского муниципального района»



Рокотов Даниил Игоревич