УТРЕВРЖДАЮ

глава Поспелихинского района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.А. Башмаков

«\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г.

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

муниципального бюджетного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр»

**Поспелихинского района Алтайского края**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактичес­кий срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| Нарушение требований, предъяв­ляемых к открытости и доступ­ности информации о деятельности учреждения культуры, закреплен­ных в Приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" | Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности МБУК «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края на офи­циальном сайте в соответствие с требованиями Приказа | 1-ое полугодие 2020 года | Дьяченко Людмила Алексеевна, директор МБУК «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края |  | |
| Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | | |
| Нарушения, связанные с доступностью записи на получение услуги в том числе посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | Разместить на сайте учреждения информацию о способах получения получение услуг учреждения, в том числе посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | 1-ое полугодие 2020 года | Семёнова Оксана Анатольевна  Заведующий отделом по методической деятельности МБУК «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края |  | |
| «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| Нарушения, связанные с оборудованием помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:  - входные группы пандусами (подъёмными платформами)  - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов  - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами  - специальными креслами-колясками  - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации  - дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию  - предоставлением инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  - выделением стоянки для автотранспортных средств инвалидов  - дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | В течение года | Дьяченко Людмила Алексеевна, директор МБУК «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края заведующие отделами: по музейной деятельности - Елена Николаевна Савенкова; по библиотечной деятельности - Анна Юрьевна Бозрикова и Юлия Владимировна Попова по культурно-досуговой деятельности- Светлана Юрьевна Шекк |  | |
| Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры | | | | | |
| Нарушения, связанные с доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении,  - доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры,  - доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия | Организация обучения работников учреждения культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) Внедрение новый форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг | В течение года | Дьяченко Людмила Алексеевна, директор, заведующие отделами и филиалами МБУК «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края |  | |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Нарушения, связанные с  - рекомендацией получателей услуг организации культуры родственникам и знакомым  - удобством графика работы организации культуры  - условиями оказания услуг в организации культуры |  | В течение года | Дьяченко Людмила Алексеевна, директор МБУК «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №37** | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: МБУК «Многофункциональный культурный центр» Поспелихинского района Алтайского края | | | | | |
| Регион: Алтайский край | | | | | |
| Адрес: 659700, Алтайский край, Поспелихинский район, с. Поспелиха, ул. Целинная, 12 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Дьяченко Людмила Алексеевна | | | | | |
| Контактный телефон: 8(385-56)23379 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
|  | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры** | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | |
|  | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: | | | | | |
| - дата создания | | | | | |
| - адрес сайта | | | | | |
| - свидетельство о государственной регистрации | | | | | |
| - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | | | | | |
| - положения о филиалах и представительствах | | | | | |
| - ФИО и должности руководящего состава организации культуры | | | | | |
| - ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов | | | | | |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений | | | | | |
| - адреса сайтов структурных подразделений | | | | | |
| - виды предоставляемых услуг организацией культуры | | | | | |
| - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | | | | | |
| - копия лицензии на осуществление деятельности | | | | | |
| - результаты независимой оценки качества оказания услуг | | | | | |
| - план по улучшению качества работы организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | |
| - доступностью записи на получение услуги: | | | | | |
| посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»: в частности:** | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100% | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100% | | | | | |