

Согласовано:

Начальник Управления культуры

Эльбрусского муниципального района КБР

Толгурова Ж.М.

« _____ » _____ 2020 год

Утверждаю:
Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык
Малкарова З.М..
« _____ » _____ 2020 год



**Отчет о ходе устранения недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном казённом учреждении
«Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района на 2 полугодие 2020 г.**

	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
I. Открытость и доступность информации об организации культуры						
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	I квартал 2020 года	Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР Малкарова З.М.	На информационный стенд добавлены: - информация о структуре и органах управления организации культуры; На официальном сайте, в подразделе	Февраль 2020г.

	ресурсах	<p>деятельности на официальном сайте в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015г. №277.</p> <p>Необходимо дополнить информационный стенд информацией о структуре и органах управления организации культуры;</p> <p>На официальном сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в подразделе «Основные сведения»: нет адреса сайта, адреса электронной почты и контактных телефонов учредителя; нет структуры и органов управления организации; отсутствует информация о заместителях директора и их контактные телефоны. - в подразделе «Информация о деятельности организации культуры» нет документа о материально – техническом обеспечении предоставления услуг. <p>На сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».</p>			<p>«Основные сведения» добавлены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - адрес сайта, адрес электронной почты и контактные телефоны учредителя; - структура и органы управления организации; - информация о заместителях директора и их контактные телефоны; <p>В подразделе «Информация о деятельности организации культуры» добавлен документ о материально – техническом обеспечении организации.</p> <p>Добавлен раздел «Вопрос-ответ».</p>	
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций	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).	I квартал 2020 года	Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР Малкарова З.М.	Устранено Добавлен раздел «обратная связь», в котором каждый желающий может обратиться с интересующим вопросом либо пожеланиями	Март 2020г.

	культуры.					
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Устранить отсутствие навигации внутри организации.	постоянно	Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР Малкарова З.М.	Устранено	
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 для инвалидов; - с оборудованием специального санитарно-гигиенического помещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	декабрь 2020г.	Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР Малкарова З.М.	Имеется стоянка	Ноябрь 2020г.
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; обеспечить наличие сменного кресла-коляски; проработать возможность предоставления услуг в дистанционном	декабрь 2020г.	Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР Малкарова З.М.	реализация по мере строительства нового здания ДК	3 квартал 2021г.

		режиме или на дому.				
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	Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР Малкарова З.М.	Сотрудники организации прошли курсы повышения квалификации	1 квартал 2020г.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	<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>	постоянно	Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР Малкарова З.М..	Исполнено Разработана форма обратная связь ,в целях улучшения качества оказываемых услуг	В течении всего года.