

Согласовано:  
 Начальник отдела культуры  
 Эльбрусского муниципального района КБР  
 \_\_\_\_\_ Ж.М.Толгурова  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 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 казенном учреждении  
 культуры «Дом культуры с.п.Бедык Эльбрусского муниципального района на 1 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
<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	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; - информация о платных услугах. На официальном сайте в	

	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"> <li>- 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.</li> <li>- в подразделе «Информация о деятельности организации культуры» нет копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации; информации о планируемых мероприятиях, новостях, событиях.</li> </ul> <p>На сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».</p>			<p>подразделе «Основные сведения» добавлены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-адрес сайта, электронной почты и контактные телефоны учредителя;</li> <li>-структура и органы управления организации;</li> <li>-информация о заместителе директора и их контактные телефоны.</li> </ul> <p>В подразделе «Информация о деятельности организации культуры» добавлен документ о материально – техническом обеспечении организации. Добавлен раздел «Часто задаваемые вопросы».</p>	
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных	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.	Устранены	

	сайтах организаций культуры.					
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры.	Устранить отсутствие навигации внутри организации для посетителей; установить кулер для воды.	Постоянно	Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР Малкарова З.М.	На стадии реализации	
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме.	Проработать вопросы: - с возможностью оборудования стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - обустроить санитарную комнату для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	Декабрь 2020г.	Директор МКУК «Дом культуры с.п.Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР Малкарова З.М.	На стадии реализации	
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.	На стадии реализации	

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.	На стадии реализации	
----	--	--	-----------	--	----------------------	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания.	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг. Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций.	постоянно	Директор МКУК «Дом культуры с.п. Бедык» Эльбрусского муниципального района КБР. Малкарова З.М.	На стадии реализации	
----	--	--	-----------	--	----------------------	--