



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛЬБРУССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

КЪЭБЭРДЕЙ - БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ХЫХЪЭ ЭЛЬБРУС МУНИЦИПАЛЬНЭ РАЙОНЫМ И ЩЫПЭ АДМИНИСТРАЦЭ  
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ЭЛЬБРУС МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНУНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 87  
УНАФЭ № 87  
БЕГИМИ № 87

«15» сентября 2023 г.

Об утверждении плана мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры в 2023 г.

На основании приказа Министерства Культуры КБР от 16.01.2023 г. №01-01/7 «Об утверждении плана мероприятия на 2023 год по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в 2022 году» местная администрация Эльбрусского муниципального района постановляет:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на 2023 г. Муниципального казенного учреждения культуры «Дворец культуры им. К. Кулиева».

2. Ответственным исполнителям обеспечить реализацию необходимых мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы местной администрации Эльбрусского муниципального района Улимбашева А.Х.

И.о. главы местной администрации

К. Соттаев



УТВЕРЖДАЮ  
И.о. главы местной администрации  
Краснодарского муниципального района  
К.С. Соттаев  
«15» февраля 2023г.

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на 2023 год  
муниципального казенного учреждения культуры «ДК им.К.Кудиева»

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
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 2023 года	Бауаева Аминат Витальевна	1. В данный момент идет разработка нового сайта в соответствии с Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об

<p>ресурсах</p>	<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"> <li>- учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии));</li> <li>- режим, график работы организации культуры;</li> <li>- материально-техническое обеспечение предоставления услуг (не только паспорт доступности);</li> <li>- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);</li> <li>- 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</li> </ul>			<p>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 органа исполнительной власти в сети «Интернет».</p> <p>2. Назначен ответственный за содержание и ведение сайта в</p>
-----------------	---	--	--	---

	<p>Электронной почты;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;</li> <li>- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);</li> <li>- полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты;</li> <li>- дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;</li> <li>- виды предоставляемых услуг организацией культуры (подробно расписать предоставляемые услуги);</li> <li>- 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».</li> </ul> <p>4. Обеспечить наличие информации об организации на информационном стенде.</p>		<p>информационно-телекоммуникационной сети Интернет</p> <p>3. Наличие всех документов из перечня присутствуют на сайте и будут представлены</p> <p>платформу сайта в обновленном формате (информация о работе учреждения культуры по программе «Пушкинская карта» будет размещена на новом сайте.</p> <p>4. Наличие информации об организации на информационном стенде присутствует в полном объеме.</p>	
--	---	--	--	--

<p>Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры</p>	<p>Принять меры по повышению уровня комфортности условий оказания услуг.</p> <p>Обеспечить:</p> <p>-наличие и понятность навигации внутри</p>	<p>III - IV квартал 2023 года</p>	<p>Баушева Аминат Билаковна</p>	<p>В 2023 году запланирован капитальный ремонт здания Дворца культуры</p>					
<p>Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимовыгодных отношениях с пользователями услуг на официальных сайтах организаций культуры</p>	<p>С целью улучшения взаимодействия с пользователями услуг обеспечить на официальном сайте организации размещение информации о дистанционных способах взаимодействия с пользователями услуг и их функционирование, а именно: раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения пользователем услуг мнения о качестве.</p>	<p>I - II квартал 2023 года</p>	<p>Баушева Аминат Билаковна</p>	<p>С целью улучшить взаимодействие с пользователями услуг на официальном сайте организации размещена информация о дистанционных способах взаимодействия с пользователями услуг и их функционирование, а именно: раздел официального сайта « часто задаваемые вопросы».</p>					
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>									

	<p>организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- освещенность в помещениях привести в соответствие с требованиями «Отраслевых норм освещенности зрелищных зданий»;</li> <li>- наличие бесперебойного водоснабжения;</li> <li>- привлечение специалиста по поддержанию санитарного состояние помещений организации (технический сотрудник).</li> </ul> <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 (подразделений, приветствий).</p>			<p>им.К.Кутывац, где будут приняты меры по повышению уровня комфортности условий оказания услуг.</p>
III. Доступность услуг для инвалидов				
Территории,	Условия доступности услуг для инвалидов и лиц с	III - IV	Бауаева	В 2023 году

<p>прилетающие организации культуры и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме</p>	<p>К 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>-специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;</li> <li>-оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>-поручней на лестничных пролетах, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- тактильных указателей для улицы и помещения.</li> <li>- при необходимости реконструировать санитарно-бытовые помещения (установка опорных поручней рядом с унитазами и раковинами);</li> <li>-обновление цветовой разметки лестничных маршей, двора, стоянки транспорта.</li> </ul> <p>2.Привести в соответствие с нормами стоянку для автотранспортных средств инвалидов.</p>	<p>квартал 2023 года</p>	<p>Аминат Билаковна</p>	<p>Запланирован капитальный ремонт здания Двора культуры им.К.Кулиева, где будут проведены в соответствии с оная доступности услуг для инвалидов и лиц с ОВЗс СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения, во актуализированной редакции СНиП 35-01-2001.</p>	
<p>Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам</p>	<p>Повысить уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.</p>	<p>III - IV квартал 2023 года</p>	<p>Бауаева Аминат</p>	<p>1.Будет назначен ответственный за</p>	

<p>получать услуги наравне с другими получателями услуг</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"> <li>- инструктирование работников учреждения по сопровождению инвалидов и лиц с ОВЗ в помещении организации и на территории, прохождение курсов повышения квалификации по данному вопросу;</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- установку вывесок с графическим работами учреждения, выполненную рельефно-точечным шрифтом (Брайль);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;</li> <li>- при необходимости заключить договор с дефектологом по оказанию содействия предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.</li> </ul>		<p>Безопасна</p>	<p>осуществление сопровождения инвалидов и лиц с ОВЗ в здании учреждения и оказание при этом необходимой ситуационной помощи.</p> <p>2. Проводятся структурам работников учреждения по сопровождению инвалидов и лиц с ОВЗ в помещении организации и на территории.</p> <p>2. Провожение курсов повышения квалификации заглажено на летний период</p>	
---	--	--	------------------	---	--



IV. Добровольчество, вежливость работников организации культуры

<p>Повышение уровня компетентности работников организации в общении с получателями услуг</p>	<p>1.Продолжить работу по организации прохождения курсов повышения квалификации работниками учреждения, а также обучения работников добровольческому и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организацию, в том числе и при использовании дистанционных форм взаимодействия (тел, эл. почта, электронные сервисы).</p> <p>2.Проведение специализированных тренингов для работников, организации 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 комфорта в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений работников с получателями услуг.</p> <p>6.При необходимости обновленде мебели и</p>	<p>1 - II квартал 2023 года</p>	<p>Бачуева Аминат Билаковна</p>	<p>1.Работа по организации прохождения курсов повышения квалификации работниками учреждения проводится согласно утвержденного плана.</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» будет</p>	
--	---	-------------------------------------	---	---	--

	<p>оборудовании в комнате релаксации в организации.</p> <p>7. Обеспечение участия работников в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вебинарах;</li> <li>- круглых столах;</li> <li>- тренингах.</li> </ul>			<p>Проводиться согласно рекомендациям.</p> <p>3. Мероприятия по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации проводятся в штатном режиме.</p> <p>5. Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении, на установление доброжелательных взаимоотношений и работников с подучателями услуг приняты</p>	
--	---	--	--	--	--

				<p>во внимание.</p> <p>6. Обновление мебели и оборудования в комнате релаксации в организации бюджет учтено во время капитального ремонта здания ДК.</p> <p>7. Работники организации активно принимают участие в следующих мероприятиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вебинарах;</li> <li>- круглых столах;</li> <li>- тренингах</li> </ul>	
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания</p>	<p>1. Назначить ответственное лицо за проведение независимой оценки качества образования в образовательной организации.</p>	<p>I - II квартал 2023 года</p>	<p>Бауева Аминат Бидаковна</p>	<p>1. Ответственное лицо за проведение независимой оценки качества</p>	

	<p>2.Продолжить работу по:</p> <p>-мониторингу обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организовать анкетирование получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг;</p> <p>-внедрению новых форм работы, корректировке графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг;</p> <p>-использованию каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организации.</p> <p>3.Обеспечить непрерывное повышение уровня предоставления услуг путем повышения качества деятельности учреждения, улучшения материально-технической баз, кадрового обеспечения.</p>		<p>образования в образовательной организации взначено.</p> <p>2. Работы по: мониторингу обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организовать анкетирование получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг;</p> <p>-внедрению новых форм работы, корректировке 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 организации продолжаются.</p> <p>3. Обеспечивается и овердисциплируется непрерывное повышение уровня предоставления услуг путем повышения качества деятельности учреждения, улучшения материально-технической базы, кадрового обеспечения</p>	
--	--	--	--	--	---	--

Директор

А.Б.Вауаева

