

СОГЛАСОВАН

Председатель Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры

при Министерстве культуры КБР
А. Каскулова
« 26 » *ноября* 2021 г.

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства культуры
Кабардино-Балкарской Республики
от « 26 » *ноября* 2021 года № *01-01/111*

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Кабардино-Балкарской Республики
на 2022 год

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	
				руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Открытость и доступность информации организации культуры» в	реализованные меры по устранению выявленных недостатков
I. Открытость и доступность информации об организации культуры					
1. Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации	Разместить отсутствующую информацию на официальных сайтах организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными приказом Минкультуры России от	I квартал 2022 года	руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Открытость и доступность информации организации культуры» в		

<p>об организации культуры на общедоступных информационных ресурсах</p>	<p>20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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»</p>		<p>2021 году</p>		
<p>2. Отсутствие информации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры</p>	<p>Обеспечить на официальных сайтах организаций культуры наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – сервисов для подачи электронного обращения, жалобы/предложения, раздела «Часто задаваемые вопросы» и пр.</p>	<p>I квартал 2022 года</p>	<p>руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Открытость и доступность информации культуры» в 2021 году</p>		
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
<p>3. Недостаточная организация условий пребывания в организациях культуры</p>	<p>Оптимизировать систему навигации для ориентации внутри помещений организации культуры, сделать ее понятной и удобной для посетителей.</p>	<p>I-II квартал 2022 года</p>	<p>руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Комфортность условий предоставления услуг» в 2021 году</p>		
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>					
<p>4. Территории, прилегающие</p>	<p>Рассмотреть вопрос необходимости</p>	<p>вопрос о обустройства</p>	<p>IV квартал 2022</p>	<p>Руководители организаций культуры,</p>	

<p>организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме</p>	<p>стоянок для автотранспортных средств инвалидов и при наличии таковой принять меры по его решению.</p>		<p>получивших оценки показатели «Доступность услуг для инвалидов» в 2021 году</p>	
<p>5. Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг</p>	<p>Проработать вопрос потребности организации: - в услугах сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика) для инвалидов, - в оснащении сменными креслами-колясками. При выявлении такой потребности изыскать возможность для ее удовлетворения. Обеспечить возможность предоставления услуг инвалидам в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>IV квартал 2022</p>	<p>Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доступность услуг для инвалидов» в 2021 году</p>	
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</p>				
<p>6. Повышение уровня компетентности работников организации общения с получателями услуг</p>	<p>Организация прохождения курсов повышения квалификации работников учреждений культуры, а также организация обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации культуры, в том числе и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по</p>	<p>II квартал 2022</p>	<p>Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доброжелательность и вежливость работников организации» в 2021 году</p>	

	электронной почте, с помощью электронных сервисов)				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями оказания	Рассмотреть предложения и замечания получателей услуг по улучшению условий оказания услуг учреждением, выявленные в ходе проведения опроса получателей услуг. Принять меры по их реализации и устранению	II квартал 2022	Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг организации» в 2021 году	