

Согласовано:
 Глава местной администрации с.п.Н-Хамидие
 Х.Х. Ардавов
 «11» декабря 2020 год

Утверждено:
 Директор МКУ СДК с.п.Н-Хамидие
 М.М. Шамурзаева
 «11» декабря 2020 год

**Отчет о ходе устранения недостатков,
 выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении
 «Сельский дом культуры сельского поселения Ново-Хамидие» Терского 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 | Планный 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 ресурсах | 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 деятельности на официальном сайте в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от | I квартал 2020 года | Руководитель МКУ «Сельский дом культуры с.п.Ново-Хамидие» М.М.Шамурзаева | На информационном стенде размещены: - информация о платных услугах; - структура и органы управления организации; - результаты оценки независимой качества оказания услуг, план по улучшению качества работы организации | |

| | | | | |
|--|---|----------------------------|---|------------------|
| | <p>20 февраля 2015г. №277</p> <p>На информационном стенде отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о платных услугах; - структура и органы управления организации; - результаты независимой оценки качества оказания услуг, план по улучшению качества работы организации <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. На сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» | | <p>На официальном сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в подразделе «Основные сведения» добавлен адрес сайта, адрес электронной почты и контактные телефоны учредителя; структура и органы управления организацией. На сайт добавлен раздел «Часто задаваемые вопросы» | |
| <p>2. Отсутствие информации дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры</p> | <p>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)</p> | <p>I квартал 2020 года</p> | <p>Руководитель МКУ «Сельский дом культуры с.п.Ново-Хамидие» М.М.Шамурзаева</p> | <p>Устранены</p> |
| <p>3. Недостаточная организация условий пребывания в организациях культуры</p> | <p>Поддержание в организации условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации | <p>постоянно</p> | <p>Руководитель МКУ «Сельский дом культуры с.п.Ново-Хамидие» М.М.Шамурзаева</p> | <p>Исполнено</p> |

| | | | | | |
|--|---|-----------------------|---|-----------------------------|--|
| | <p>внутри организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | | | |
| <p>III. Доступность услуг для инвалидов</p> | | | | | |
| <p>4. Территории, прилегающие организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме</p> | <p>Проработать вопрос, связанный с оборудованием специального санитарно-гигиенического помещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p> | <p>декабрь 2020г.</p> | <p>Руководитель МКУ «Сельский дом культуры с.п.Ново-Хамидие» М.М.Шамурзаева</p> | <p>На стадии реализации</p> | |
| <p>5. Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг</p> | <p>Проработать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>предусмотреть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>устранить отсутствие дублирования надписей и знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля; обеспечить наличие сменного кресла-коляски</p> | <p>декабрь 2020г.</p> | <p>Руководитель МКУ «Сельский дом культуры с.п.Ново-Хамидие» М.М.Шамурзаева</p> | <p>На стадии реализации</p> | |

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 | Руководитель МКУ «Сельский дом культуры» с.п.Ново-Хамидие» М.М.Шамурзаева | Организовано проведение курсов повышения квалификации работников организации, согласно утвержденного графика. |
|----|---|---|-----------|---|---|

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|----|---|--|-----------|---|--|
| 7. | Неудовлетворенность получателей услуг их условиями 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 | Руководитель МКУ «Сельский дом культуры» с.п.Ново-Хамидие» М.М.Шамурзаева | Проводится мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, проведена корректировка графика работы согласно пожеланиям получателей услуг. Используются каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций |
|----|---|--|-----------|---|--|