

Согласовано:
 Начальник отдела культуры
 Терского муниципального района КБР
 С.Х.Наков
 « 22 » 12 2020 год

Утверждаю:
 Директор МКУК «РДК»
 М. Керемов
 « 22 » 12 2020 год

**Отчет о ходе устранения недостатков,
 выявленных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении
 «Районный дом культуры» 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	Плановый срок реализации	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры на общедоступных	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	1 квартал 2020 года	Руководитель «Районный культуры» Терского муниципального района КБР Керемов М.А.	На информационный стенд добавлены: - информация о структуре и органах управления организации культуры; На официальном сайте, в подразделе	

<p>информационных ресурсах</p>	<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> <p>- 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.</p> <p>- в подразделе «Информация о деятельности организации культуры» нет документа о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.</p> <p>На сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»</p>	<p>«Основные сведения» добавлены:</p> <p>- адрес сайта, адрес электронной почты и контактные телефоны учредителя;</p> <p>- структура и органы управления организации;</p> <p>- информация о заместителях директора и их контактные телефоны;</p> <p>В подразделе «Информация о деятельности организации культуры» добавлен документ о материально-техническом обеспечении организации.</p> <p>Добавлен раздел «Часто задаваемые вопросы»</p>	
<p>2. Отсутствие информации дистанционных способах обратной связи взаимодействия получателями услуг на сайтах организаций</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>Руководитель МКУ «Районный культурный» Терского муниципального района КБР Керемов М.А.</p>	<p>Устранены</p>
	<p>I квартал 2020 года</p>		

II. Комфортность условий предоставления услуг			
культуры	Устранить отсутствие навигации внутри организации	постоянно	Руководитель «Районный музей культуры» Терского муниципального района КБР Керемов М.А.
Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры			Устранено
III. Доступность услуг для инвалидов			
1. Территории, прилегающие организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	<p>Проработать вопросы связанные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.	Руководитель «Районный музей культуры» Терского муниципального района КБР Керемов М.А.
5. Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	<p>Проработать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводника (тифлосурдопереводника);</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;</p> <p>обеспечить наличие сменного кресла-коляски;</p> <p>проработать возможность предоставления услуг в дистанционном</p>	декабрь 2020г.	Руководитель «Районный музей культуры» Терского муниципального района КБР Керемов М.А.
			На стадии реализации
			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	Руководитель МКУ «Районный дом культуры» Терского муниципального района КБР Керемов М.А.	Организовано прохождение 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 «Районный дом культуры» Терского муниципального района КБР Керемов М.А.	Проводится мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, 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	