

Утверждаю:
Директор МБУК МПЦБС
Слетова Н.Н.

Слетова



План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
учреждений культуры Новгородской области
МБУК МПЦБС
(наименование учреждения культуры)
на 2022 -2023 г.г.

| Недостатки, | Наименование мероприятия по устранению недостатков* | Срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием ФИО, должность) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|--|--|--------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| 1. Отсутствие необходимой информации об организации на информационных стендах и официальных сайтах организаций | Обеспечение размещения необходимой информации об организации на информационных стендах и официальных сайтах в сети «Интернет» (в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 18.07.2019) и приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 277) | Март - Декабрь 2022 года | Поджаров И.В. Методист по работе с новыми информационными технологиями СИД ЦРБ | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| <p>2. Отсутствие на официальном сайте каналов обратной связи с получателями услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие на сайте раздела FAQ (вопрос-ответ) - отсутствие обратной связи по средствам электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; консультации по оказываемым услугам) - отсутствие технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | <p>Обеспечение разработки и внедрение каналов связи с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) на официальном сайте организации в сети «Интернет»; - обратной связи по средствам электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; консультации по оказываемым услугам); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | <p>Март - Декабрь 2023 года</p> | <p>Поджаров И.В. Методист по работе с новыми информационными технологиями СИД ЦРБ</p> | | |
| <p>3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью и полнотой информации об организации культуры</p> | <p>Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью и полнотой информации об организации культуры</p> | <p>Март - Декабрь 2023 года</p> | <p>Аввакумова Е.Г. Ведущий методист ЦРБ. Поджаров И.В. Методист по работе с новыми информационными технологиями СИД ЦРБ</p> | | |
| <p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p> | | | | | |
| <p>1. Нехватка обеспечения комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания); - отсутствие понятной навигации внутри организации; - отсутствие питьевой воды; - отсутствие и недоступность санитарно-гигиенических помещений (чистота | <p>Обеспечение максимального числа комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие понятной навигации внутри организации; - наличие питьевой воды; - обеспечение доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, | <p>Март - Декабрь 2023 года</p> | <p>Все подразделения МБУК МПЦБС</p> | | |

| | | | | | |
|---|---|--------------------------------|--|--|--|
| помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации; - отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | воды, туалетной бумаги и пр.); - обеспечение удовлетворительного санитарного состояния помещений организации; - обеспечение возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | | | |
| 2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Март - Декабрь 2022 года | Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС Аввакумова Е.Г. Ведущий методист ЦРБ. Поджаров И.В. Методист по работе с новыми информационными технологиями СИД ЦРБ | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 1. Отсутствие в организации культуры оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, | Обеспечение в организации культуры оборудования помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных | Март - Декабрь 2022 года | Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС | | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| <p>расширенных дверных проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации сферы культуры | <p>санитарно-гигиенических помещений в организации сферы культуры</p> | | | | |
| <p>2. Отсутствие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на | <p>Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | <p>Март - Декабрь 2022 года</p> | <p>Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС</p> | | |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------------|---|--|--|
| дому | | | | | |
| 3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Март - Декабрь 2022 года | Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС Аввакумова Е.Г. Ведущий методист ЦРБ. | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| 1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию | Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию | Март - Декабрь 2022 года | Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС Аввакумова Е.Г. Ведущий методист ЦРБ. | | |
| 2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Март - Декабрь 2022 года | Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС Аввакумова Е.Г. Ведущий методист ЦРБ. | | |
| 3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных | Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, | Март - Декабрь 2022 года | Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС Аввакумова Е.Г. Ведущий методист ЦРБ. | | |

| | | | | | |
|---|--|--------------------------------|---|--|--|
| форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | | | | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 1. Снижение доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам или знакомым | Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам или знакомым | Март - Декабрь 2022 года | Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС Аввакумова Е.Г. Ведущий методист ЦРБ. | | |
| 2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов) | Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг | Март - Декабрь 2022 года | Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС Аввакумова Е.Г. Ведущий методист ЦРБ. | | |
| 3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Март - Декабрь 2022 года | Слетова Н.Н. директор МБУК МПЦБС Аввакумова Е.Г. Ведущий методист ЦРБ. | | |

*мероприятия по устранению недостатков реализуются в соответствии с результатами и недостатками, выявленными в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в 2021 году