



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 7 ноября 2018 года № 281
г. Курган

Об утверждении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Курганской области

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета при Управлении культуры Курганской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры от 15 октября 2018 года № 4 ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры согласно приложению.

2. Наградить благодарственными письмами Управления культуры Курганской области коллективы следующих организаций культуры, набравших по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2018 году наибольшее количество баллов:

Муниципальное учреждение культуры «Ильинский сельский Дом культуры» (158,51 баллов);

Муниципальное казенное учреждение культуры Куртамышского района «Районный Дом культуры» (150,57 баллов);

Муниципальное казенное учреждение культуры «Белозерский районный Дом культуры» (150,35 баллов).

Награждение благодарственными письмами Управления культуры Курганской области провести в торжественной обстановке в I квартале 2019 года.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Временно исполняющий обязанности
начальника Управления культуры
Курганской области



В.П. Бабин

УТВЕРЖДАЮ
 Временно исполняющий обязанности
 начальника управления культуры
 Курганской области



В.П. Бабин

2018 года

План
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Курганской области

| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|--|---|--|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организациях культуры | | | | | | |
| 1. | Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры | Обеспечение размещения информации о деятельности организаций культуры на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организаций, на официальных сайтах организаций в информационно- | 2019 год | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателей «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|---------------------|---|--|--|
| | на общедоступных информационных ресурсах | телекоммуникационной сети «Интернет») Сайты организаций культуры подвергнуть внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов (в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277). Организациям культуры, не имеющим сайты, создать их. | | организации», «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | | |
| 2 | Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры | Обеспечение на официальных сайтах организаций культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | I квартал 2019 года | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» | | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| 3. | Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры | Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | I квартал 2019 года | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Комфортность условий пребывания в организации культуры», «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры», «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры», «Дополнительные услуги и | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|----------------|---|--|--|
| | | - 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.) | | доступность их получения» | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| 4. | Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме | Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованием входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличием сменных кресел-колясок; - наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | 2019-2021 годы | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доступность услуг для инвалидов» (данный показатель включал в себя 5 вопросов: 1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски. 2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т. п.). 3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации. 4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами. 5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для | | |
| 5. | Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг | Обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | 2019-2021 годы | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|--|--|
| | | - помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организаций); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры | | | | | | |
| 6. | Неудовлетворительные отзывы получателей услуг о недоброжелательном и грубом общении с работниками организаций культуры | Организация обучения работников организаций культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) | Постоянно | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доброжелательность и вежливость работников организации» | | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 7. | Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания | Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг | Постоянно | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателей «Соблюдение режима работы организацией культуры», «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры», «Удобство графика работы организации культуры», «Компетентность персонала организации культуры», «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом» | | |
| | | Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг | Постоянно | | | |
| | | Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций | Постоянно | | | |
| | | Взять на особый контроль следующие организации культуры, набравшие по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2018 году наименьшее | I, III кварталы 2019 года | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>количество баллов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Районное муниципальное казенное учреждение культуры «Районный центр культуры и досуга» Половинского района (129,41 баллов); 2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Сафакулевского района (128,94 баллов); 3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Шатровская межпоселенческая клубная система» (126,89 баллов); 4. Муниципальное казенное учреждение «Кетовская централизованная клубная система» (125,07 баллов); 5. Муниципальное учреждение Районный Дом культуры Администрации Макушинского района (123,91 баллов); 6. Муниципальное казенное учреждение культуры «Альменовская центральная библиотека» (123,46 баллов); 7. Муниципальное казенное учреждение «Частоозерская межпоселенческая центральная библиотека» (123,05 баллов); 8. Муниципальное казенное учреждение «Кетовская централизованная библиотечная система» (122,39 баллов); 9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Шатровская межпоселенческая центральная библиотека» (121,45 баллов); 10. Муниципальное казенное учреждение культуры «Гороховское культурно-досуговое объединение» Юргамышского района (101,18 баллов). | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|