

### АДМИНИСТРАЦИЯ

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХОТУРСКИЙ**

# П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

**от 16.05.2019г. № 393**

**г. Верхотурье**

***Об утверждении Планов по устранению недостатков,***

***выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры городского округа Верхотурский***

Во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», руководствуясь Уставом городского округа Верхотурский,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:
2. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры» городского округа Верхотурский на 2019 год (прилагается);
3. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Верхотурский на 2019 год (прилагается).

2. Руководителям муниципальных учреждений культуры городского округа Верхотурский (Гайнанова Н.А., Шевко М.В.) назначить в учреждениях должностных лиц, ответственных за обеспечение контроля за выполнением утвержденных планов и принятых решений.

3. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Верхотурская неделя» и разместить на официальном сайте городского округа Верхотурский.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации городского округа Верхотурский по социальным вопросам Бердникову Н.Ю.

Глава

городского округа Верхотурский А.Г. Лиханов

Утвержден

Постановлением Администрации

городского округа Верхотурский

**от 16.05.2019г. № 393**

«Об утверждении Планов по устранению недостатков,

выявленных в ходе независимой оценки качества

условий оказания услуг муниципальными учреждениями

культуры городского округа Верхотурский»

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки   
качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр культуры» городского округа Верхотурский**

**на 2019 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 мероприятия | Ответственный исполнитель  (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | 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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | | | |
| 1. Недостаточная  полнота и актуальность  информации об  организации,  осуществляющей культурную  деятельность,  размещенной на  официальной странице сайта организации в сети  «Интернет» | 1) обновление (актуализация)  информации размещаемой на официальном сайте МБУК «ЦК», и информационных стендах внутри организации, размещение новостей и статей, отчетов и фотографий о прошедших мероприятиях;  2) создать на официальном  сайте МБУК «ЦК» вкладки сельских учреждений культуры для информационного  сопровождения мероприятий по  организации и проведению  независимой оценки качества  культурно-досуговых услуг | постоянно 2019 г. | И.о. директора Гайнанова Н.А. |  |  | |
| 2. Не полное соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку, установленным нормативными правовыми актами | Размещение на официальном сайте МБУК «ЦК» всей необходимой информации о деятельности учреждения соответствующей нормативным правовым актам | 2 квартал 2019 г. | И.о. директора Гайнанова Н.А. |  |  | |
| 3. Недостаточная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальной странице организации культуры | Обеспечить на официальной странице сайта МБУК «Центр культуры» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  1) анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё; 2) электронных сервисов(форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 2 полугодие 2019 г. | И.о. директора Гайнанова Н.А. |  |  | |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | | |
| 4. Недостаточная  организация  комфортных условий  пребывания в  организации культуры  5. Недостаточное материально – техническое оснащение учреждений культуры, необходимость ремонтов | Обеспечение организации комфортных  условий для предоставления услуг:  1) наличие комфортной зоны отдыха  (ожидания);  2) наличие и понятность навигации внутри МБУК «ЦК»;  3) доступность питьевой воды;  4) наличие и доступность санитарно-  гигиенических помещений (чистота  помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  5) санитарное состояние помещений  организаций;  6) возможность получения  услуги (по телефону, с использованием сети  «Интернет» на официальном сайте  организации, при личном посещении и пр.)  1) приобретение технических средств, музыкальных инструментов, дополнительного оборудования;  2) проведение капитальных и текущих ремонтов учреждений культуры | 2019 г.  согласно плану финансирования, в течение года  согласно плану финансирования в течение года | И.о. директора Гайнанова Н.А. |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | |
| 6. Недостаточное  создание условий  доступности,  позволяющих  инвалидам получать  услуги наравне с  другими получателями  услуг | Обеспечение в МБУК «ЦК» условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно­ точечным шрифтом Брайля;  3) помощь, оказываемую работниками  организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность  сопровождения работниками организаций);  4) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дом | 2 полугодие 2019 г. | И.о. директора Гайнанова Н.А. |  |  |
| 7. Помещения организации культуры и  территории,  прилегающие к  организации культуры  доступны для  инвалидов не в полном  объеме | Обеспечение территорий, прилегающих к МБУК «ЦК»:  1) наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  2) наличием адаптированных поручней, расширенных дверных проемов;  3) наличием сменных кресел-колясок;  4) наличием специально оборудованных  санитарно-гигиенических помещений | 2 полугодие 2019 г. | И.о. директора Гайнанова Н.А. |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | | |
| 8. Удовлетворитель-ные отзывы получателей  услуг о общении с  работниками культуры | Продолжить организацию обучения МБУК «ЦК» доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг  при их непосредствен-ном обращении в организацию культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) | 2 полугодие 2019 г. | И.о. директора Гайнанова Н.А. |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | |
| 9. Удовлетворен-ность получателей услуг условиями их оказания | 1) мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг;  2) внедрение новых форм работы,  корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг;  3) использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций | 2019 г.  Постоянно | И.о. директора Гайнанова Н.А. |  |  |

Утвержден

постановлением Администрации

городского округа Верхотурский

от 16.05.2019г. N 393

«Об утверждении Планов по устранению недостатков,

выявленных в ходе независимой оценки качества

условий оказания услуг муниципальными учреждениями

культуры городского округа Верхотурский»

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки   
качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Верхотурский на 2019 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 мероприятия | | Ответственный исполнитель  (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | 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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | | | | |
| 1. Неполная информация о планируемых мероприятиях в сельских библиотеках, публикуемая на официальной странице сайта МБУК ЦБС | 1) Оперативно размещать полную и актуальную информацию о планируемых и проведенных мероприятиях на веб-страницах сельских библиотек, созданных на сайте МБУК ЦБС;  2) Обновление информации на стендах внутри помещений;  3) Своевременное размещение нормативно-правовой документации на сайте учреждения;  4) Оперативное размещение материалов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет о планах и результатах проведенных мероприятий учреждения | Постоянно 2019 г. | Директор МБУК ЦБС Шевко М. В. | | |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | | | |
| 2. Недостаточная  организация  комфортных условий  пребывания в  библиотеках | 1) Подготовка проектно-сметной документации для ремонта помещения Красногорской сельской библиотеки;  2) Приобретение современной мебели для центральной детской библиотеки | 4 кв. 2019 г.  2 кв. 2019 г. | Директор МБУК ЦБС Шевко М. В. | | |  |  |
| 3. Создание комфортных условий для читателя с целью продвижения книги | Обустройство прилегающей территории центральной и детской библиотек для организации летнего читального зала | 2 кв. 2019 г. | Директор МБУК ЦБС Шевко М. В. | | |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | | |
| 4. Низкий уровень доступности услуг для инвалидов | Обеспечение в МБУК ЦБС условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги, включая:  1) дублирование надписей знаками, выполненными рельефно­ точечным шрифтом Брайля;  2) помощь, оказываемую работниками  библиотек, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность  сопровождения работниками организаций);  3) оказание услуги дистанционно или  на дому;  4) установка кнопок вы­зова для ин­ва­лидов в 6 учреждениях | 2 полугодие 2019 г.  По мере необходимости  Постоянно  3 кв. 2019 г. | Директор МБУК ЦБС Шевко М. В. | | |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | | | | |
| 5. Отличные отзывы получателей  услуг при общении с  работниками библиотек | 1) Продолжать оказывать услуги на достигнутом высоком уровне доброжелательности и вежливости;  2) Создать благоприятный социально-психологический климат в коллективе | Постоянно | Директор МБУК ЦБС Шевко М. В. | | |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | |
| 6. Удовлетворен-ность получателей услуг условиями их оказания | 1) Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг;  2) Внесение изменений в графики работы учреждений | Постоянно | Директор МБУК ЦБС Шевко М. В. | | |  |  |