Отчет по устранению недостатков,

выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в Государственном казенном учреждении культуры Кабардино-Балкарской Республики «Киновидеоучреждение» Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики на 2020 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 | 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 информацииоб 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 20 февраля 2015г. №277Дополнить информационный стенд информацией о дате создания организации, сведениями об учредителе, контактными телефонами, адресом сайта, адресом электронной почты.На официальном сайте необходимо:- в подразделе «Основные сведения» добавить информацию о контактном телефоне, адрес сайта учредителя и адрес электронной почты; нет информации о заместителях руководителя;- в подразделе «Информация о деятельности организации культуры»: отсутствует перечень оказываемых платных услуг, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, копии нормативно правовых актов, устанавливающих центы (тарифы) на услуги. Отсутствует раздел «Часто задаваемы вопросы». | I квартал 2020 года | Руководитель ГКУ КБР «Киновидеоучреждение» МККБРМаканаев А.А. | Информационный стенд дополнен информацией о дате создания организации, сведениями об учредителе, контактными телефонами.На официальном сайте:- в подразделе «Основные сведения» добавлена информация о контактном телефоне, адресе сайта учредителя; информация о структуре организации.- в подразделе «Информация о деятельности организации культуры» добавлена перечень оказываемых платных услуг, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, копии нормативно правовых актов, устанавливающих центы (тарифы) на услуги. Создан раздел «Часто задаваемые вопросы» | февраль 2020г.  |
| 2. | Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры | 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) | I квартал 2020 года | Руководитель ГКУ КБР «Киновидеоучреждение» МККБРМаканаев А.А. | Добавлен раздел «обратная связь», в котором каждый желающий может обратиться с интересующим вопросом либо пожеланиями.  | Февраль 2020 г.  |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг |
| 3. | Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры | Поддержание в 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.); - 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.) | постоянно | Руководитель ГКУ КБР «Киновидеоучреждение» МККБРМаканаев А.А. | Создана зона отдыха - ожидания, установлены кресла в фойе, кулер с питьевой водой. Налажена работа по бронированию билетов по телефону, через социальные сети.  | март 2020 г. |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов |
| 4. | Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме | Проработать вопросы, связанные:- с возможностью выделения стоянки для автотранспортных средств инвалидов;- с оборудованием специального санитарно-гигиенического помещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | декабрь 2020г. | Руководитель ГКУ КБР «Киновидеоучреждение» МККБРМаканаев А.А. |  |  |
| 5. | Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг | Проработать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | декабрь 2020г. | Руководитель ГКУ КБР «Киновидеоучреждение» МККБРМаканаев А.А. |  |  |
|  | 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 ГКУ КБР «Киновидеоучреждение» МККБРМаканаев А.А. | 2 сотрудниками организации пройдены курсы повышения квалификации | 1 квартал 2020г.  |
|  | 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.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 ГКУ КБР «Киновидеоучреждение» МККБРМаканаев А.А. | Разработана форма обратной связи в целях улучшения качества оказываемых услуг | В течении всего года |