«Утверждаю»



 **ПЛАН-ГРАФИК**

**мероприятий («дорожная карта») МБУ «ДК» Веселовского СП**

**по устарнению замечаний по результатам НОК**

**на 2019-2020 г.**

 **1. Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Руководители государственных и муниципальных организаций культуры несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с трудовым законодательством.

|  |
| --- |
| **АКТ №2** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ** |
|  |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Дом Культуры» Веселовского сельского поселения Павловского района |
| Регион: Краснодарский край |
| Адрес: 352063, Краснодарский край, Павловский р-он, ст. Веселая, ул. Ленина, д. 41 «г» |
| Ф.И.О. руководителя: Шмелёва Елена Петровна |
| Контактный телефон: 8(905)4383579 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|  |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры** |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: |
| - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей |
| - адрес сайта учредителя/учредителей |
| - положения о филиалах и представительствах |
| - адреса сайтов структурных подразделений |
| - информация о материально-техническом обеспечении |
| - копия лицензии на осуществление деятельности |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
|  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:в частности:** |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100% |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:в частности:** |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% |

| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Срок реализации** | **Необходимые условия реализации** | **Ответственные исполнители** | **Ожидаемый результат (вид документа)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | **«Открытость и доступность информации об организации»:** |
| 1. | Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей- адрес сайта учредителя/учредителей- положения о филиалах и представительствах- адреса сайтов структурных подразделений-информация о материально-техническом обеспечении- копия лицензии на осуществление деятельности | Все перечисленные мероприятия ноябрь 2019 г. | Бесперебойный доступ к сети «Интернет» | Директор ДК | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте  |
|  |
| **«Доступность услуг для инвалидов»** |
| 2. | Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов- специальными креслами-колясками- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | не будет реализовано ,стоянка не предусмотрена планом площади ДКпо мере необходимогофинансированияконец 2020 г.по мере необходимогофинансированияпо мере необходимогофинансирования | -отсутствие дефицита бюджета поселениянеобходимое финансированиеотсутствие дефицита бюджета поселенияотсутствие дефицита бюджета поселения | --Бухгалтерия поселения,Директор ДК-- | -создание комфортных условий пребывания посетителей с ограниченными возможностями |
| **«Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»** |
| 3. |  |  |  |  |  |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | до конца 2020 г. | Высокая дисциплинысотрудников,саморазвитие, доброжелательнаяатмосфера вколлективе. | Директор ДКсотрудникиучреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала  |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100% | до конца 2020 г. | Высокая дисциплинысотрудников,саморазвитие, доброжелательнаяатмосфера вколлективе. | Директор ДКсотрудникиучреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала  |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | до конца 2020 г. | Высокая дисциплинысотрудников,саморазвитие, доброжелательнаяатмосфера вколлективе. | Директор ДКсотрудникиучреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала  |
| **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»:** |
| 4. |  |  |  |  |  |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | до конца 2020 г | Высокое качество работы, расширения материально-технической базы, изучение спроса, информирование об услуге получателей. | Директор ДКсотрудникиучреждения | доведение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% | до конца 2020 г | Изучение общественного мнение, желание перестраивать свою работу по мере необходимых предпосылок. | Директор ДКсотрудникиучреждения | доведение доли получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% |
|  |

**Отчет о результатах выполнения**

 **мероприятий («дорожная карта») МБУ «ДК» Веселовского СП**

**по устарнению замечаний по результатам НОК**

**на 2019-2020 г.**

**по состоянию на «29» апреля 2020 г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Результат реализации | Причина отклонения | дополнения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей- адрес сайта учредителя/учредителей- положения о филиалах и представительствах- адреса сайтов структурных подразделений-информация о материально-техническом обеспечении- копия лицензии на осуществление деятельности | Выполнено в ноябре 2020 г. | - | - |
| 2. | Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов- специальными креслами-колясками- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  не реализовано не реализовано  не реализовано не реализовано не реализовано  | стоянка не предусмотрена планом площади ДКотсутствие финансированияЗапланировано до конца годыотсутствие финансированияотсутствие финансирования | -выполнение возможно при полном объёме финансирования |
| 3. | - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | в стадии реализации |  | - |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100% |  в стадии реализации  | - | - |
|  | довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | в стадии реализации  | - | - |
| 4 | - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100% | в стадии реализации  | - |  |
|  | - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100% | в стадии реализации  | - | - |
|  |