УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. главы администрации

Муниципального образования

«Ладушкинский городской округ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

условием оказания услуг учреждением культуры

муниципальное бюджетное учреждение «Ладушкинский городской центр культуры, досуга и спорта»

на 2023 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п\п** | **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры** | **Наименование мероприятий, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры** | **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. **Открытость и доступность информации об учреждении культуры** | | | | | | |
| 1 | В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному 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: - сведения об учредителе/учредителях - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей - адрес сайта учредителя/учредителей - материально-техническое обеспечение предоставления услуг - копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг) - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг - планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК) | Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности: - сведения об учредителе/учредителях - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей - адрес сайта учредителя/учредителей - материально-техническое обеспечение предоставления услуг - копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг) - результаты независимой оценки качества  условий оказания услуг - планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК) | Ноябрь 2023 год | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| 2 | На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности: - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Ноябрь 2023 год | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| 3 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, составила менее 100% (97%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры | постоянно | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| 1. **Комфортность условий. В которых осуществляется деятельность учреждением культуры** | | | | | | |
| 4 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (92%) | Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры | постоянно | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| 5 | В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - сменные кресла-коляски | Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов  - сменные кресла-коляски | 2025 год  ( планируется капитальный ремонт здания и прилегающей территории, в котором запланированы выделенные стоянки, подъёмник электрический стационарный для колясок)  2026г. | Красцова Юлия Александровна, заместитель по социальным вопросам администрации МО «Ладушкинский городской округ»  Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| 6 | В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Необходимо обеспечить в организации следующие условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 2025 год  ( планируется капитальный ремонт здания и прилегающей, где предусмотрены работы по обеспечению доступности услуг для инвалидов по слуху и зрению) |  |  |  |
| 7 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (94%) | Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов | постоянно | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | |
| 8 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры, составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный  контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры | постоянно | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| 9 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | постоянно | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| 10 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | постоянно | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями деятельности учреждения культуры** | | | | | | |
| 11 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | постоянно | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| 12 | Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (96%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры | Декабрь  (опрос получателей услуг) | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |
| 13 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила менее 100% (97%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры | постоянно | Барканова Елена Геннадьевна, директор МБУ «ЛГЦКДС» |  |  |