



**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВА И КИНЕМАТОГРАФИИ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-КУРОРТ ГЕЛЕНДЖИК**

ПРИКАЗ

от 12.02.2020

№ 6/1

г. Геленджик

**Об утверждении планов по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры
муниципального образования город-курорт Геленджик**

Руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (в редакции Федерального закона от 26 июля 2019 года №232-ФЗ), статьей 36.1. Федерального закона от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции Федерального закона от 18 июля 2019 года №98-ФЗ), постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры от 14 ноября 2019 года №3, на основании Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27 декабря 2020 года №521-ФЗ), статьи 73 Устава муниципального образования город-курорт Геленджик,

Положения об управлении культуры, искусства и кинематографии администрации муниципального образования город-курорт Геленджик, утверждённого решением Думы муниципального образования город-курорт Геленджик от 7 августа 2009 года №272 (в редакции решения Думы муниципального образования город-курорт Геленджик от 31 августа 2018 года №815), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город-курорт Геленджик на 2020 – 2021 годы (далее – План по устранению недостатков) (Приложение).

2. Директорам (руководителям) подведомственных учреждений культуры:

1)принять в работу утвержденный План по устранению недостатков и обеспечить его выполнение в соответствии с установленными сроками;

2)на основании утвержденного Плана по устранению недостатков разработать планы по улучшению качества работы возглавляемых организаций культуры;

3)обеспечить ежеквартальное предоставление отчетов о выполнении Плана по устранению недостатков до 1 числа месяца, следующего за отчетным периодом и отчет за год в срок до 15 января года, следующего за отчетным;

4)довести информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и Плана по устранению недостатков до трудовых коллективов и посетителей;

5)разместить Планы по устранению недостатков на официальных сайтах учреждений.

3. Руководителю муниципального казенного учреждения культуры «Методический центр культуры» (Морозова М.А.) разместить на официальном сайте администрации муниципального образования город-курорт Геленджик актуальные ссылки на сайты учреждений культуры.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



О.В. Нефедова

Проект подготовлен и внесен:

Главным специалистом управления



Л.С. Михно

УТВЕРЖДЕН

приказом начальника управления
культуры, искусства и
кинематографии администрации
муниципального образования
город-курорт Геленджик
О.В. Нефедова

от 16.08.2020 № 64

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город-курорт Геленджик на 2020 – 2021 годы

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры	Приведение содержания и формы предоставления информации о деятельности муниципальных образований культуры на их официальных сайтах в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20	I квартал 2020 года	1. Зубова Ольга Анатольевна, директор МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»; 2. Асеева Елена Евгеньевна, директор МБУК «Геленджикский историко-		

	февраля 2015 г. № 277 (необходимо сформировать и заполнить разделы: о материально-техническом оснащении учреждений, разместить полную информацию о деятельности организации культуры, включая сведения о филиалах; «независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры», своевременно обновлять и пополнять размещенную в указанных разделах информацию, а также проводить регулярную актуализацию новостей, анонсов и афиш, заполнить форму о доступной среде на сайтах)		краеведческий музей»; 3. Коломийцева Анна Александровна, директор МБУК «Дом культуры села Марьина Роща»; 4. Мурашева Ирина Вячеславовна, директор МБУК «Централизованная клубная система Дивноморского сельского округа»; 5. Сапсай Надежда Александровна, директор МБУК «Дом культуры села Береговое»; 6. Жукова Вера Валерьевна, директор МБУК «Клуб села Тешебс»; 7. Сияхова Жанна Викторовна, директор МБУК «Клуб села Виноградное»; 8. Дарий Валентина Валентиновна, директор МБУК «Клуб села Михайловский Перевал»; 9. Петрова Татьяна Викторовна, директор МБУК «Дом культуры села Архиповка»; 10. Алексеенко Елена	
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.)	II квартал 2020 года		

			Николаевна, директор МБУК «Централизованная библиотечная система»; 11. Толстых Татьяна Васильевна, директор МБУК «Клуб села Текос»; 12. Юмашева Марина Александровна, директор МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»; 13. Прозоровская Нина Алексеевна, директор МБУК «ЦКД» Творчество»		
2. Комфортность условий предоставления услуг					
Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - доступность питьевой воды; - чистота санитарно-гигиенических помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.	2020 -2021 годы	1. Зубова Ольга Анагольевна, директор МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»; 2. Асеева Елена Евгеньевна, директор МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»; 3. Коломийцева Анна Александровна, директор МБУК «Дом культуры села Марьяна Роща»; 4. Мурашева Ирина Вячеславовна, директор МБУК «Централизованная клубная система		

				Дивноморского сельского округа»; 5. Сапсай Надежда Александровна, директор МБУК «Дом культуры села Береговое»; 6. Жукова Вера Валерьевна, директор МБУК «Клуб села Тешебс»; 7. Сияхова Жанна Викторовна, директор МБУК «Клуб села Виноградное»; 8. Дарий Валентина Валентиновна, директор МБУК «Клуб села Михайловский Перевал»; 9. Алексеенко Елена Николаевна, директор МБУК «Централизованная библиотечная система»; 10. Толстых Татьяна Васильевна, директор МБУК «Клуб села Текос»; 11. Юмашева Марина Александровна, директор МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»; 12. Прозоровская Нина Алексеевна, директор МБУК «ЦКД» Творчество»;		
--	--	--	--	---	--	--

				13. Кислая Наталья Владимировна, исполняющий обязанности руководителя МАУ «Городской выставочный зал» 14. Петрова Тагьяна Викторовна, директор МБУК «Дом культуры села Архиповка Осиповка		
3. Доступность услуг для инвалидов						
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: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	2020-2021 годы	1. Зубова Ольга Анатольевна, директор МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»; 2. Асеева Елена Евгеньевна, директор МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»; 3. Коломийцева Анна Александровна, директор МБУК «Дом культуры села Марьяна Роша»; 4. Мурашева Ирина Вячеславовна, директор МБУК «Централизованная клубная система Дивноморского сельского округа»; 5. Сапсай Надежда			
Недостаточное создание условий доступности, позволяющих	Обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	2020-2021 годы				

инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	- 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; - помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организаций); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		Александровна, директор МБУК «Дом культуры села Береговое»; 6. Жукова Вера Валерьевна, директор МБУК «Клуб села Тешевс»; 7. Сияхова Жанна Викторовна, директор МБУК «Клуб села Виноградное»; 8. Дарий Валентина Валентиновна, директор МБУК «Клуб села Михайловский Перевал»; 9. Петрова Татьяна Викторовна, директор МБУК «Дом культуры села Архиповка»; 10. Алексеева Елена Николаевна, директор МБУК «Централизованная библиотечная система»; 11. Толстых Татьяна Васильевна, директор МБУК «Клуб села Текос»; 12. Юмашева Марина Александровна, директор МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»; 13. Прозоровская Нина Алексеевна, директор МБУК	
--	---	--	---	--

					«ЦКД» Творчество» 14. Петрова Татьяна Викторовна, директор МБУК «Дом культуры села Архипо- Осиповка 15. Краснова Ольга Роландовна, директор МБУК «Дом культуры села Пшада»		
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры							
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)	2020 год	Юмашева Марина Александровна, директор МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»				
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг							
Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей 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	2020 год	1. Юмашева Марина Александровна, директор МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»; 2. Сапсай Надежда Александровна, директор МБУК «Дом культуры села Береговое»; 3. Сияхова Жанна Викторовна, директор МБУК				

	организаций		«Клуб села Виноградное»; 4. Дарий Валентина Валентиновна, директор МБУК «Клуб села Михайловский Перевал»; 5. Кислая Наталья Владимировна, исполняющий обязанности руководителя МАУ «Городской выставочный зал»; 6. Алексеенко Елена Николаевна, директор МБУК «Централизованная библиотечная система».		
--	-------------	--	---	--	--