****

**Отдел культуры, туризма и народно-художественных промыслов администрации**

**Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области**

ПРИКАЗ

по производственным вопросам

от 15 августа 2023 года № 86 – од

Об утверждении планов учреждений культуры Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году

В соответствии с Федеральным законом 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», протоколом заседания Общественного совета по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания муниципальных услуг организациями в сфере культуры Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области от 15 августа 2023г. № 2, в целях повышения качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

приказываю:

1. Утвердить планы учреждений культуры Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания муниципальных услуг в 2023 году (далее – Планы по устранению недостатков) согласно приложениям 1,2,3,4 к настоящему приказу.
2. Руководителям учреждений культуры Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области:
   1. Обеспечить реализацию Планов по устранению недостатков учреждений культуры и дополнительного образования, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2023 году.
   2. Предоставить информацию по реализации Планов по устранению недостатков в отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области в срок до 31.12.2023г.

3. Консультанту отдела культуры Питилимовой Н.А. обеспечить контроль реализации Планов по устранению недостатков.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий отдела культуры И.Л.Кованева

Приложение № 1

к приказу отдела культуры от 15.08.2023 г. № 86-од

План  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры  
**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» (МБУК «МЦКС»)**

**Тоншаевского округа Нижегородской области в 2023 году***наименование организации культуры*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | 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 |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | |
| **МБУК «МЦКС»** | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры | В течение года | Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС»  Толстогузов М.А. ответственный за ведение сайта МБУК «МЦКС» |  |  |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждением культуры** | | | | | | |
|  | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (94%) | Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры | В течение года | Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС» |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
|  | В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности: - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | Июль 2024 | Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС» |  |  |
|  | В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Необходимо обеспечить в организации следующие условия: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | В течение года | Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС» |  |  |
|  | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (95%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов | В течение года | Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС» |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | |
|  | 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 | В течение года | Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС» |  |  |
|  | 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% (99%) | 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.) | В течение года | Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС» |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями деятельности учреждения культуры** | | | | | | |
|  | Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры | В течение года | Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС» |  |  |
|  | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры | В течение года | Тимонова Г.Г., директор МБУК «МЦКС» |  |  |

Тимонова Галина Геннадьевна 8(83151)2-12-75

Приложение № 2

к приказу отдела культуры от 15.08.2023 г. № 86-од

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий оказания услуг учреждением культуры  
**Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области  
на 2023 год**

| **№ п/п** | **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, 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** |
| **I. 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: - копия устава организации культуры - свидетельство о государственной регистрации - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги - копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг) | Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности: - копия устава организации культуры - свидетельство о государственной регистрации - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги - копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг) | Июль 2023 г. | Крашенинникова Н.П.,  директор МУК «МЦБС» | Раздел на официальном сайте МУК «МЦБС»  «Официальные документы», главная страница размещена с 2016 года.  Информация о деятельности учреждения, размещенная на сайте учреждения, приведена в соответствии с требованиями | Июль 2023 г.  Информация регулярно обновляется |
| 2 | На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы" - 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: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы" - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Июль-сентябрь  2023 г. | Крашенинникова Н.П., директор МУК «МЦБС» | На сайте МУК «МЦБС» есть окно «Независимая оценка качества услуг», где размещена вся информация и обращение к читателям со ссылкой, где они могут написать письмо, задать вопрос. Создать на официальном сайте МУК «МЦБС»: форму подачи электронного обращения, анкету для опроса граждан о качестве оказания услуг. | Сентябрь  2023 г. |
| 3 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры | Август 2023 г. | Крашенинникова Н.П., директор МУК «МЦБС» | Информация о деятельности учреждения размещена на информационных стендах | Август 2023 г. |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждением культуры** | | | | | | |
| 4 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (97%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры | Июль-август  2023 г. | Крашенинникова Н.П., директор МУК «МЦБС» | Оформлена зона  ожидания  получателей услуг  (наличие навигации  внутри помещений,)  обеспечение  питьевой водой  получателей услуг, установлен кулер с питьевой водой в зоне обслуживания граждан, имеются одноразовые пластиковые стаканы. | Август 2023 г. |
| **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 - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры |  | Крашенинникова Н.П., директор МУК «МЦБС» | Нет свободной выделенной  площади  для стоянки  автотранспортных средств  инвалидов (учреждение находится на проезжей части дороги),  нет возможности оборудовать специально санитарно-гигиенические помещения для лиц с ОВЗ |  |
| 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 - 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 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Октябрь – декабрь  2023 г. | Крашенинникова Н.П., директор МУК «МЦБС» | Приобретение  Специальных знаков зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению и их размещение.  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) нет возможности | Октябрь-декабрь  2023 г. |
| 7 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (96%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов | Октябрь  2023 г. | Крашенинникова Н.П., директор МУК «МЦБС» | Организация и  проведение  мониторинга  удовлетворенности пользователей библиотек МУК «МЦБС» | Октябрь 2023 г. |
| **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 | Крашенинникова Н.П., директор МУК «МЦБС» | Проведение  Дополнительной разъяснительнойбеседы с  сотрудниками  «Кодекса  Профессиональной этики библиотекаря», проведение среди сотрудников практикумов и инструктажей  по этикету, правилам  поведения на работе,  доброжелательности и вежливости к посетителям библиотек. | Постоянно |
| **V. Удовлетворенность условиями деятельности учреждения культуры** | | | | | | |
| 9 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | Постоянно | Крашенинникова Н.П., директор МУК «МЦБС» | Разработка плана  мероприятий по  информированию о предоставляемых  услуг и их качестве. | Постоянно |
| 1 | Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры | Октябрь –ноябрь 2023 г. | Крашенинникова Н.П., директор МУК «МЦБС» | Анализ и  корректировка в  случае  необходимости  графиков работы  библиотек МУК «МЦБС» и размещение на  информационных стендах и  официальном сайте  обновленных  графиков работы. | Октябрь  2023 г. |

Приложение № 3

к приказу отдела культуры от 15.08.2023 г. № 86-од

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий оказания услуг учреждением культуры  
**Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области  
на 2023-2025 год**

| **№ п/п** | **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, 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** |
| **I. Открытость и доступность информации об учреждении культуры** | | | | | | |
| 1 | В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в частности: - о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности: - о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Август  2023 г. | Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ»  Мирянгина В.О. – методист «МУК ТКМ» | Информация будет размещена на стендах учреждения | Август  2023 г. |
| 2 | 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 - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги - 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 - перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги - 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) | Август- 2023 г. | Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ»  Мирянгина В.О. – методист «МУК ТКМ» | Информация будет размещена на сайте «МУК ТКМ» в разделе «Нормативные документы»- Сведения об учредителе | Август-сентябрь 2023 г. |
| 3 | 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) | октябрь 2023 г. | Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ»  Мирянгина В.О. – методист «МУК ТКМ» | Информация будет размещена на сайте «МУК ТКМ» кнопками 1. «Качество услуг» 2. «Вопрос» | октябрь ноябрь-  2023 г. |
| 4 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры | В течение года | Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ»  Мирянгина В.О. – методист «МУК ТКМ» | Информация будет размещена на сайте «МУК ТКМ» и странице ВК отдельными кнопками 1. «Качество услуг» |  |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждением культуры** | | | | | | |
| 5 | В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: - наличие и понятность навигации внутри организации культуры | Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг: - наличие и понятность навигации внутри организации культуры | январь  2024 г. | Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ»  Мирянгина В.О. – методист «МУК ТКМ» | Информация будет размещена на дополнительных стендах и табличках | Январь-февраль 2024 г. |
| 6 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры | В течение года | Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ»  Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ» | проведение периодических опросов посетителей в учреждении и сети интернет | Январь-февраль 2024 г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| 7 | 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 - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - сменные кресла-коляски - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - сменные кресла-коляски - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | январь –декабрь 2025 г. | Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ»  Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ» | Реконструкция музея | январь –декабрь 2025 г. |
| 8 | 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 рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории - возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 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 рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории - возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | январь –декабрь 2025 г. | Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ»  Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ» | Реконструкция музея | январь –декабрь 2025 г. |
| 9 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (92%) | Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов | январь –декабрь  2025 г. | Кочнев В.И. – директор «МУК ТКМ»  Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ» | ведение постоянного контроля посещений гостей с ОВЗ в учреждении | январь –декабрь 2025 г. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | |
| 10 | 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 | В течение года | Кочнев В.И. – директор  Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ» | проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет | март-апрель 2024 г. |
| 11 | 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 | В течение года | Кочнев В.И. – директор  зав.сектором «МУК ТКМ» | проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет | март-апрель 2024 г. |
| 12 | 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% (97%) | 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.) | В течение года | Кочнев В.И. – директор  Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ» | проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет |  |
| **V. Удовлетворенность условиями деятельности учреждения культуры** | | | | | | |
| 13 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | В течение года | Кочнев В.И. – директор  Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ» | проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет |  |
| 14 | Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры | В течение года | Кочнев В.И. – директор  Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ» | проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет |  |
| 15 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры | В течение года | Кочнев В.И. – директор  Пономарева Т.Н. – зав.сектором «МУК ТКМ» | проведение опросов посетителей в учреждении и сети интернет |  |

Приложение № 4

к приказу отдела культуры от 15.08.2023 г. № 86-од

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий осуществления образовательной деятельности  
**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Тоншаевская детская музыкальная школа» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области**на 2023 год

| **№ п/п** | **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности** | **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** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | | | | |
| 2 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, составила менее 100% (96%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации | август 2023 | Л.А. Томилова , директор | Повышен текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности на Сайте образовательной организации | август 2023 |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | | |
| 3 | В образовательной организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации | Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг: - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации | июль 2023 | Л.А. Томилова , директор | Обеспечена навигация внутри образовательной организации  Таблички с названием помещений, указатели движения | июль 2023 |
| 4 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией составила менее 100% (94%) | Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательной организацией | август 2023 |  | Проведена работа над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.  Обновлена информация для родителей на сайте и в группе ВК.  На 1 этаже у входа оборудована зона для ожидания оборудована банкеткой ,  установлен кулер с питьевой водой, имеются одноразовые пластиковые стаканы. | август 2023 |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | |
| 5 | В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности: - сменные кресла-коляски | Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - сменные кресла-коляски | август 2023 | Л.А. Томилова , директор | Установлен пандус , у входа кнопка для инвалидов для для вызова сотрудника, на 1 этаже туалет для инвалидов и раковина с поручнями . | август 2023 |
| 6 | В образовательной организации 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 рельефно-точечным 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 рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | октябрь – декабрь  2023 г. | Л.А. Томилова , директор | Приобретение  специальных  знаков зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению и их размещение.  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) нет возможности | октябрь-декабрь  2023 г. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | | |
| 7 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | июль 2023  июль 2023 | Л.А. Томилова , директор  Л.А. Томилова , директор | Проведена работа по повышению уровня удовлетворенности доброжелательностью, Беседа с сотрудниками необходимости информировать получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. | июль 2023  июль 2023 |
| 8 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, составила менее 100% (96%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию | июль 2023 | Л.А. Томилова , директор | Рекомендации сотрудникам о необходимости доброжелательно контактировать и информировать получателей услуги при непосредственном оказании услуги |  |
| 9 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации 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% (96%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации 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.) | июль 2023 | Л.А. Томилова , директор | Используются дистанционные формы взаимодействия  -Сайт  - группа в ВК  -телефонные звонки  - получение дистанционно консультаций | июль 2023 |
| **V. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организацией** | | | | | | |
| 10 | Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | август 2023 | Л.А. Томилова , директор | Памятка  Наше учреждение «МБУ ДО ТДМШ в системе дополнительного образования» | август 2023 |
| 11 | Удовлетворенность удобством графика работы образовательной организации составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы образовательной организации | август 2023 | Л.А. Томилова , директор | Сообщение на общем собрании родителей обучающихся о графике работы учреждения . | август 2023 |
| 12 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации составила менее 100% (97%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации | постоянно | Л.А. Томилова , директор | Беседа с сотрудниками о повышении имиджа учреждения | постоянно |