

**ПРИКАЗ**

**14.04.2020 г.**

**№ 27**

*О мероприятиях по улучшению качества работы учреждения на основании результатов независимой оценки*

Во исполнение Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», на основании Приказа Министерства культуры Челябинской области от 04.02.2020 г. № 33 «Об утверждении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2019 году» руководствуясь «Положением об Управлении культуры АМГО», Приказа Управление культуры АМГО от 13.04.202 г. № 22-д

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества учреждения на основании результатов независимой оценки (Приложение).
2. Организовать работу, согласно утвержденного плана.
3. План мероприятий разместить на сайте [cdstroitel.ru](http://cdstroitel.ru), [культура-миасс.рф](http://культура-миасс.рф), [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)
4. Методисту Тюриной О. С. предоставлять в Управление культуры АМГО ежегодно, в срок до 25 декабря информацию о ходе исполнения плана.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор ЦД «Строитель»



Ю. С. Тергалова

План мероприятий по повышению качества  
предоставления муниципальных услуг

Наименование организации культуры	Наименование замечаний	Исполнение
Муниципальное бюджетное учреждение Центр досуга "Строитель"	<p>Недостаточная открытость и доступность. 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".</p> <p>В частности размещения информации, об учреждении включая филиалы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- полное и сокращенное наименование</li> <li>- место нахождения, почтовый адрес</li> <li>- дата создания</li> <li>- сведения об учредителе/учредителях</li> <li>- учредительные документы (копия Устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения, положения о филиалах и представительствах)</li> <li>- структура учреждения, режим, график работы</li> <li>- контактные телефоны, адреса электронной почты</li> <li>- адрес сайта</li> <li>- ФИО и должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов</li> <li>- информация деятельности учреждения, включая филиалы: сведения о видах предоставляемых услуг, копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги</li> <li>- копия плана ФХД учреждения утвержденного в установленном законодательством РФ порядке</li> <li>- информация о материально – техническом обеспечении предоставления услуг учреждения</li> <li>- информация о выполнении муниципального задания</li> <li>- отчет о результатах деятельности учреждения</li> <li>- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений</li> <li>- адреса сайтов структурных подразделений</li> <li>- копия лицензии на осуществление деятельности</li> <li>- информация о планируемых мероприятиях</li> <li>- результаты независимой оценки качества оказания услуг</li> <li>- план по улучшению качества работы организации</li> </ul> <p>Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)</li> <li>- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)</li> </ul>	<p>В соответствии с Законом о проведении НОК в 2019 г. информация о деятельности учреждения, размещаемая на сайте Центр досуга "Строитель" будет приведена в соответствие в течение 2020 г.</p> <p>В течение 2020 года</p>



Муниципальное бюджетное учреждение Центр досуга «Строитель»

<p>Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения</p>	<p>Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». В частности, обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации</li> <li>- доступность питьевой воды</li> <li>- наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)</li> <li>- санитарное состояние помещений учреждения</li> <li>- возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	
<p>«Доступность услуг для инвалидов»:</p>	<p>Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к учреждению и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>- наличие сменных кресел – колясок</li> </ul> <p>Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения прошедшими необходимое обучение инструктирование (возможность сопровождения работниками учреждения)</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<p>Планируется приобретение кресла - коляски в 2021 году.</p>
<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</p>	<p>Недостаточная доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения.</p> <p>Провести обучение специалистов учреждения на предмет соблюдения норм профессиональной этики.</p>	<p>Ежеквартальный инструктаж работников по вопросу обеспечения высокого уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения.</p>
<p>Общее удовлетворение качеством услуги</p>	<p>Обеспечить ежеквартальный мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством оказанных услуг посредством формы обратной связи, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет», либо посредством анкетирования в целях повышения удовлетворенности качеством оказания услуг</p>	<p>Ежеквартально</p>