



**ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСТОВСКИЙ РАЙОН**

ПРИКАЗ

26.02.2021

№ 13

пгт Мостовской

**Об утверждении планов по устранении недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры
Мостовского района Краснодарского края, на 2021 год**

В соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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 целях повышения качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации муниципального образования Мостовский район, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Мостовского района Краснодарского края, на 2021 год (далее – Планы по устранению недостатков) согласно приложениям 1 – 3 к настоящему приказу.

2. Муниципальному бюджетному учреждению культуры "Мостовская централизованная клубная система" муниципального образования Мостовский район (Вахнина И.И.), муниципальному бюджетному учреждению культуры "Мостовская межпоселенческая библиотека" муниципального образования Мостовский район (Дубинина Л.Ю.), муниципальному автономному учреждению культуры "Центр кино и досуга" муниципального образования Мостовский район (Кинаш Е.В.):

1) обеспечить реализацию Планов по устранению недостатков;

2) представлять информацию о реализации Планов по устранению недостатков в отдел культуры администрации муниципального образования Мостовский район ежеквартально в сроки до 10 июня, 10 сентября, 10 декабря 2021 г.

3. Главному специалисту отдела культуры администрации муниципального образования Мостовский район Лабушнякову И.Н. обеспечить:

1) сбор и обобщение информации о принятых муниципальными организациями культуры Мостовского района Краснодарского края мерах по реализации Планов по устранению недостатков; в срок не позднее 15 июня, 15 сентября, 15 декабря 2021 г.;

2) размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru) информации о принятых мерах по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Мостовского района Краснодарского края, в соответствии с Планами по устранению недостатков.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник отдела культуры

И.В. Шеина

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

приказом отдела культуры
администрации муниципального
образования Мостовский район
от 26.04.2021 № 13

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры "Мостовская централизованная клубная система" муниципального образования Мостовский район на 2021 год

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 организациями	Плановый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
По критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации"					
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, составляет 98,78%	1) организовать работу по проверке соответствия информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в	до 15 апреля 2021 г.	Вахнина И.И., директор		

	помещении учреждения и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами; 2) обеспечить наполняемость официального сайта учреждения иной информацией (с учетом пожелания получателей услуг, не противоречащей положениям действующего законодательства)				
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг, составляет 90,83%	По критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг" 1) организовать мероприятия, направленные на выявление и учет мнения получателей услуг об их удовлетворенности комфорностью предоставления услуг в учреждении; 2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение комфортных условий предоставления услуг в учреждении, с учетом пожеланий получателей услуг, в части, не противоречащей	в течение календарного года ежеквартально	Вахнина И.И., директор		

	положениям приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"				
По критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"					
1. В учреждениях (не предусмотрены): 1) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; 2) сменные кресла-коляски; 3) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; 4) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 5) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет 100 %	1) обеспечить взаимодействие с органами местного самоуправления городских и сельских поселений муниципального образования Мостовский район по вопросу рассмотрения возможности выделения выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов на прилегающей к учреждениям территории и (или) в непосредственной близости от учреждений; 2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение наличия в учреждении сменных колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; дублирования для инвалидов по слуху и зрению	до 1 сентября 2021 г.	Вахнина И.И., директор		
		до 1 декабря 2021 г.			

	звукowej и зрительной информации; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 3) организовать мероприятия, направленные на выявление, учет и анализ мнения получателей услуг о создании комфортных условий предоставления услуг для инвалидов в учреждении; 4) организовать мероприятия, направленные на обеспечение доступности услуг для инвалидов с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"	в течение календарного года		
1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	По критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
	организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его	до 15 апреля 2021 г.	Вахнина И.И., директор	

первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, составляет 98,83 %. 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, составляет 99 %. 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, составляет 98,33 %	В случае отсутствия в Учреждении Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в учреждение	до 1 июня 2021 г.		
По критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"				
1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) составляет 97,17 %. 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями	1) организовать мониторинг мнений получателей услуг об удовлетворенности их качеством условий оказания услуг в учреждении путем проведения анкетирования, опроса, интервьюирования т.д.; 2) организовать мероприятия, направленные на	в течение календарного года	Вахнина И.И., директор	

предоставления услуг, составляет 97,67 %.	повышение удовлетворенности получателей услуг			
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, составляет 98,83 %	качество услуг оказания услуг в учреждении			

•. Главный специалист отдела культуры администрации муниципального образования Мостовский район



И.Н. Лабушняков

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН

приказом отдела культуры
администрации муниципального
образования Мостовский район
от 26.02.2021 № 13

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры "Мостовская межпоселенческая библиотека" муниципального образования Мостовский район на 2021 год

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 организациями	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
По критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации"					
Доля получателей услуг, удовлетворенных полностью и доступностью информации о деятельности учреждения, составляет 99,64%	1) организовать работу по проверке соответствия информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения и на	до 15 апреля 2021 г.	Дубинина Л.Ю., директор		

	официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;				
	2) обеспечить наполняемость официального сайта учреждения иной информацией (с учетом пожелания получателей услуг, не противоречащей положениям действующего законодательства)				
По критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг"					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг, составляет 97,33%	1) организовать мероприятия, направленные на выявление и учет мнения получателей услуг об их удовлетворенности качеством предоставления услуг в учреждении; 2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение комфортных условий предоставления услуг в учреждении, с учетом пожеланий получателей услуг, не противоречащих положениям приказа Минкультуры России от 27	в течение календарного года	Дубинина Л.Ю., директор		
		ежеквартально			

	апреля 2018 г. № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"				
По критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"					
1. В учреждениях (не предусмотренны): 1) входные группы оборудованные пандусами/подъемными платформами; 2) сменные кресла-коляски; 3) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; 4) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 5) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет 96,67 %	1) организовать мероприятия, направленные на обеспечение наличия в учреждении входных групп, оборудованных пандусами/подъемными платформами; сменных колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 2) организовать мероприятия, направленные на выявление, учет и анализ мнения получателей услуг о создании комфортных условий предоставления услуг для инвалидов в учреждении; 3) организовать мероприятия, направленные на	до 1 декабря 2021 г.	Дубинина Л.Ю., директор		
		в течение календарного года			

	обеспечение доступности услуг для инвалидов с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"				
По критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации" 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, составляет 99,83 %. 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, составляет 99,83 %. 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных	организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в учреждении Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в учреждение до 15 апреля 2021 г. до 1 июня 2021 г. Дубинина Л.Ю., директор				

доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, составляет 99,5 %						
По критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"						
1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) составляет 99,33 %.	1) организовать мониторинг получателей услуг	мнения об их качестве условий оказания услуг в учреждении путем проведения анкетирования, опроса, интервьюирования т.д.;	в течение календарного года	Дубинина Л.Ю., директор		
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, составляет 99,83 %.	2) организовать мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности получателей услуг	качеством условий оказания услуг в учреждении с учетом анализа мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении				
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, составляет 99,67 %						

Главный специалист отдела культуры администрации муниципального образования Мостовский район



И.Н. Лабушняков

Приложение 3

УТВЕРЖДЕН

приказом отдела культуры
администрации муниципального
образования Мостовский район
от 26.04.2021 № 13

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры "Центр кино и досуга" муниципального образования Мостовский район на 2021 год

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 организациями	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
По критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации"					
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, составляет 99,75%	1) организовать работу по проверке соответствия информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения и на	до 15 апреля 2021 г.	Кинаш Е.В., директор		

	официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;				
	2) обеспечить наполняемость официального сайта учреждения иной информацией (с учетом пожелания получателей услуг, не противоречащей положениям действующего законодательства)				
По критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг"					
Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг, составляет 99,67%	1) организовать мероприятия, направленные на выявление и учет мнения получателей услуг об их удовлетворенности качеством предоставления услуг в учреждении; 2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение комфортных условий предоставления услуг в учреждении, с учетом пожеланий получателей услуг, не противоречащих положениям приказа	в течение календарного года	Кинаш Е.В., директор		
		ежеквартально			

	Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"				
По критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"					
1. В учреждениях (не предусмотрены): 1) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; 2) сменные кресла-коляски; 3) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; 4) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 5) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет 100 %	1) обеспечить взаимодействие с органами местного самоуправления городских и сельских поселений муниципального образования Мостовский район по вопросу рассмотрения возможности организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов на прилегающей к учреждениям территории и (или) в непосредственной близости от учреждений; 2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение наличия в учреждении сменных колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	до 1 сентября 2021 г.	Кинаш Е.В., директор		
		до 1 декабря 2021 г.			

	информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 3) организовать мероприятия, направленные на выявление, учет и анализ мнения получателей услуг о создании комфортных условий предоставления услуг для инвалидов в учреждениях; 4) организовать мероприятия, направленные на обеспечение доступности услуг для инвалидов с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"	в течение календарного года			
1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и	По критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"				
	организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии).	до 15 апреля 2021 г.	Кинаш Е.В., директор		

информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, составляет 99,83 %.	В случае отсутствия в учреждении Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в учреждение	до 1 июня 2021 г.		
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, составляет 99,67 %.				
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, составляет 99,83 %				
По критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"				
1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) составляет 99,67 %.	1) организовать мониторинг мнений получателей услуг об удовлетворенности их качеством условий оказания услуг в учреждении путем проведения анкетирования, опроса, интервьюирования т.д.;	в течение календарного года	Кинаш Е.В., директор	
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	2) организовать мероприятия, направленные на			

предоставления услуг, составляет 99,83 %.	услуг,	повышение			
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, составляет 99,83 %		удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг в учреждении с учетом анализа мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении			

Главный специалист отдела культуры администрации муниципального образования Мостовский район



И.Н. Лабушняков