


**СОГЛАСОВАН**

Председатель Общественного совета  
по проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями культуры  
при Министерстве культуры КБР  
 А. Каскулова  
« 21 » ноября 2021 г.

**УТВЕРЖДЕН**  
приказом Министерства культуры  
Кабардино-Балкарской Республики  
от « 21 » ноября 2021 года № 17-02/2021

**План**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры Кабардино-Балкарской Республики  
на 2022 год

	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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии,	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>						
1.	Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации	Разместить отсутствующую информацию на официальных сайтах организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными приказом Минкультуры России от	I квартал 2022 года	руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Открытость и доступность информации об организации культуры» в		

	об организациях культуры на общедоступных информационных ресурсах	20.02.2015 № 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»		2021 году		
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры	Обеспечить на официальных сайтах организаций культуры наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг сервисов для подачи электронного обращения, жалобы/предложения, раздела «часто задаваемые вопросы» и пр.	I квартал 2022 года	руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Открытость и доступность информации об организации культуры» в 2021 году		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Оптимизировать систему навигации для ориентации внутри помещений организации культуры, сделав ее понятной и удобной для посетителей	I-II квартал 2022 года	руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Комфортность условий предоставления услуг» в 2021 году		
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	Территории, прилегающие к	Рассмотреть вопрос о необходимости обустройства	IV квартал 2022	Руководители организаций культуры,		

	организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	стоянок для автотранспортных средств инвалидов и при наличии таковой принять меры по его решению.		получивших низкие оценки показателя «Доступность услуг для инвалидов» в 2021 году		
5.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	<p>Проработать вопрос потребности организации: в услугах сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) для инвалидов.</p> <p>- в оснащении сменными креслами-колясками.</p> <p>При выявлении такой потребности изыскать возможность для ее удовлетворения.</p> <p>Обеспечить возможность предоставления услуги инвалидам в дистанционном режиме или на дому.</p>	IV квартал 2022	Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доступность услуг для инвалидов» в 2021 году		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры						
6.	Повышение уровня компетентности работников организации в общении с получателями услуг	Организация прохождения курсов повышения квалификации работников учреждений культуры, а также организация обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации культуры, в том числе и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по	II квартал 2022	Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доброжелательность и вежливость работников организации» в 2021 году		

		электронной почте, с помощью электронных сервисов)				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	Рассмотреть предложения и замечания получателей услуг по улучшению условий оказания услуг учреждением, выявленные в ходе проведения опроса получателей услуг. Принять меры по их реализации и устранению	II квартал 2022	Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг организации» в 2021 году		