

УТВЕРЖДЕН
 приказом Министерства культуры
 Кабардино-Балкарской Республики
 от «28» ноября 2019 года № 01-01/121

План по устранению недостатков,
 выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном казенном
 учреждении «Зоопарк «Нальчикский»
 на 2020 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	Планируемый срок реализации	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии,	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации культуры						
1.	Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры на общедоступных	Полноту и доступность информации, размещенной на информационном стенде организации, привести в соответствие с требованиями приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018г. №344н (Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура). Привести информацию об организации и ее	I квартал 2020 года	Муниципальное казенное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.		

	информационных ресурсах	<p>деятельности на официальном сайте в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015г. №277</p> <p>На официальном сайте необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в подразделе «Основные сведения» добавить сведения об учредителе, решение учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя; - в подразделе «Информация о деятельности организации культуры»: нет информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, отсутствует план финансово-хозяйственной деятельности, нет информации о результатах деятельности организации 				
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры	<p>Устранить отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)</p>	I квартал 2020 года	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	казенное «Зоопарк	
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Недостаточная организация комфортных условий	<p>Поддержание в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p>	постоянно	Муниципальное учреждение «Нальчикский»	казенное «Зоопарк	

	<p>пребывания в организациях культуры</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарногигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций: - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 		Забиков З.Х.		
III. Доступность услуг для инвалидов						
4.	<p>Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме</p>	<p>проработать вопрос, связанный с оборудованием специального санитарно-гигиенического помещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p>	декабрь 2020г.	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забиков З.Х.	казенное «Зоопарк	
5.	<p>Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг</p>	<p>проработать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); предусмотреть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>	декабрь 2020г.	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забиков З.Х.	казенное «Зоопарк	

		устранить отсутствие дублирования надписей и знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры						
6.	Повышение уровня компетентности работников организации в общении с получателями услуг	Организация прохождения курсов повышения квалификации работников организации, а также обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации, в том числе и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	постоянно	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	казенное «Зоопарк»	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания 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 организаций.	постоянно	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	казенное «Зоопарк»	

Директор



З.Х. Забаков