

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

Отчет 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	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 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	1 квартал 2020 года	Муниципальное казенное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	«Зоопарк	На официальном сайте в подразделе «Основные сведения» добавлены сведения об учредителе.

	информационных ресурсах	<p>и ее 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"> <li>- в подразделе «Основные сведения» добавить сведения об учредителе, решение учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;</li> <li>- 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</li> </ul>			<p>решение учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в подразделе «Информация о деятельности организации культуры размещен -план финансово-хозяйственной деятельности.</li> <li>-информация о материально-техническом обеспечении материальных услуг.</li> <li>-справку о результатах деятельности организации</li> </ul>	
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и	Устранить отсутствие сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по электронной почте, с помощью	I квартал 2020 года	Муниципальное казенное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	Устранены ошибки об отсутствии сведений о ходе рассмотрения	

						деятельности организации	
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры	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)	I квартал 2020 года	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	казенное «Зоопарк	Устранены ошибки об отсутствии сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных Граждан с помощью обратной связи (электронной почты), доступных на официальном сайте организации	
II. Комфортность условий предоставления услуг							
3.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Поддержание в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	постоянно	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	казенное «Зоопарк	По всей территории зоопарка расположены скамейки для отдыха посетителей. На территории зоопарка находятся уличные краны, где каждый	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>				посетитель может набрать питьевой воды.	
III. Доступность услуг для инвалидов							
4.	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	проработать вопрос, связанный с оборудованием специального санитарно-гигиенического помещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	декабрь 2020г.	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	казенное «Зоопарк		
5.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>проработать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>предусмотреть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>устранить отсутствие дублирования надписей и знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> </ul>	декабрь 2020г.	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	казенное «Зоопарк		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры							
6.	Повышение уровня компетентности работников организации в общении	Организация прохождения курсов повышения квалификации работников организации, а также обучения работников доброжелательному и вежливому общению с получателями	постоянно	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	казенное «Зоопарк		

	получателями услуг	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)				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
7.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания	<p>Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг.</p> <p>Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг.</p> <p>Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций.</p>	постоянно	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	казенное «Зоопарк	

Директор



З.Х. Забаков