

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

	информационных ресурсах	<p>организации 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"> - 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 			<p>учредителя о создании организации культуры и ее назначение ее руководителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> - в подразделе «Информация о деятельности организации культуры размещен план финансово-хозяйственной деятельности, - информация о материально-техническом обеспечении материальных услуг, - справку о результатах деятельности организации 	
2.	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	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 казенное учреждение «Нальчикский» Забаков З.Х.	Устранены ошибки об отсутствии сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от	

	на официальных сайтах организаций культуры					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.); - 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.)	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 посетитель может набрать питьевой воды.	
III. Доступность услуг для инвалидов							
4.	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их	проработать вопрос, связанный с оборудованием специального санитарно-гигиенического помещения для лиц с ограниченными	декабрь 2020г.	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Дышеков М.М.	казенное «Зоопарк	Все помещения, находящиеся на территории организации в	

	помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	возможностями здоровья и инвалидов				полном объеме доступны для инвалидов, рассмотрения возможности выделения средств на соответствующие нужды включены в план на 2021 год.	
5.	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	проработать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); предусмотреть дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; устранить отсутствие дублирования надписей и знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля	декабрь 2020г.	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Дышеков М.М.	казенное «Зоопарк»	Проработана возможность предоставления инвалидам услуг сурдопереводчика (При необходимости, специалист, по приглашению, сопровождает экскурсию. Дублирование надписей и знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля включены в план в 2021г.	
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	постоянно	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Дышеков М.М.	казенное «Зоопарк»	Для работников организации устраиваются лекции и собрания, направленные на	

	получателями услуг	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)				улучшение качества оказываемых услуг, 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)	
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>	постоянно	Муниципальное учреждение «Нальчикский» Дышеков М.М.	казенное «Зоопарк	Проводится мониторинг обращений, жалоб ,предложений от получателей услуг, кроме того, в постоянном доступе книга отзывов и предложений. График работы	

		Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций.			продлевается по сезону для удобства посетителей. Используется канал обратной связи.	
--	--	--	--	--	--	--

Директор



Дышеков М.М.