

УТВЕРЖДЕН  
Приказом КГБУ «КЦНТ» от  
21.01.2020 года № 19

**ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ В РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА, И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ  
на 2020 год**

№	Наименование критерия	Максимально возможное значение показателя	Фактическая действующая оценка учреждения в ходе НОК	Выявленные в ходе НОК недочеты	Повышение качества работы в указанном направлении
<b>Критерий 1: ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ</b>					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	98	-	-
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	100	-	-
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100	96	Создание раздела «Часто задаваемые вопросы».	Будет учтено 2021г.

Критерий 2: КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	80	Уделить внимание постоянно санитарно-гигиенических помещений	Будет учтено в новом здании.
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100	95	-	-
Критерий 3: ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100	60	Необходим качественный пандус.	Будет учтено в новом здании.
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	60	-	-
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	94	-	-
Критерий 4: ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	100	98	-	-
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	100	99	-	-

	обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	98	-	-
<b>Критерий 5: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b>					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	100	99	-	-
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100	98	-	-
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	99	-	-

№	Наименование контрольного показателя	Максимально возможное значение показателя	Фактическая действующая оценка учреждения в ходе НОК	Устранение выявленных в ходе НОК недочетов		Повышение качества работы в указанном направлении		
				Плановые мероприятия	Сроки реализации	Плановые мероприятия	Сроки реализации	Ожидаемые результаты, контрольные события
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Доступность и открытость информации об учреждении:	4	-	Мероприятие исполнено в 2017 году.	-	Приказ №362-л/с от 20.12.17 г.	Весь период.	<p>1.Создание положительного имиджа учреждения.</p> <p>2.Увеличение числа пользователей удовлетворённых качеством обслуживания.</p> <p>3. Информирование пользователей о деятельности учреждения.</p>
1.1.	Актуальность информации об учреждении на официальном сайте для размещения информации о госу-	1	-	Мероприятие исполнено в 2017 году.	-	Своевременное размещение информации и внесение изменений в информацию о деятельности КЦНТ на сайте <a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>	Весь период.	1.Совершенствование работы по открытости и доступности информации об организации.

	дарственных и муниципальных учреждений <a href="http://bus.gov.ru/">http://bus.gov.ru/</a>					Контроль актуальности информации осуществляется ежеквартально, ответственный исполнитель О.В. Мурашева		
1.2.	Соответствие официального сайта учреждения требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 года № 277:	3	-	Мероприятие исполнено в 2017 году.	-			
1.2.1	Наличие общей информации (в соответствии с пунктом 8.1. приказа)	1	-	Мероприятие исполнено в 2017 году.	-	Добавление общей информации по мере необходимости.	2020-2021 г. г.	1.Создание положительного имиджа. 2. Открытость информации для пользователей  3. Информирование пользователей о деятельности учреждения.
1.2.2	Наличие информация о деятельности учреждения культуры (в соответствии с пунктом 8.2. приказа)	1	-	Мероприятие исполнено в 2017 году.	-	Размещение информации о деятельности учреждения по мере необходимости.	Весь период	-

1.2. 3	Наличие иной информации (в соответствии с пунктом 8.3.)	1	-	Мероприятие исполнено в 2017 году.	-	Размещение иной информации по мере необходимости.	2020-2021 г.г.	-	
1.3.	Наличие в учреждении специалиста (ов), ответственного (ых) за информационное обеспечение деятельности учреждения	Дополнительный критерий – мероприятий по устранению недостатков не требуется				Приказ 238 л/с от 02.08.2016 г.	Весь период.	-	
1.4.	Наличие утвержденного локальным нормативно-правовым актом Положения об официальном сайте учреждения					сайт			
1.5.	Наличие официальных групп в социальных сетях (охват не менее трех социальных сетей)					Имеются профили в таких социальных сетях как «Instagram», <a href="https://www.instagram.com/kam_cnt">Instagram.com/kam_cnt</a>  «Вконтакте», <a href="https://vk.com/kamchatcnt">vk.com/kamchatcnt</a> 26подписчиков  «Facebook», <a href="https://www.facebook.com/groups/1739013036393381">https://www.facebook.com/groups/1739013036393381</a>	2020-2021 г.	1.Увеличение численности подписчиков.  2.Увеличение потенциальных участников и аудитории мероприятий.  3.Создание положительного имиджа  4.Привлечение молодежи	

1.6.	Актуальность информации в официальных группах учреждений в социальных сетях (не менее уникальных 5 информационных сообщений и не менее 5 публикаций, связанных со сферой деятельности учреждения в месяц)				Приказ 238 л/с от 02.08.2016 г.	Весь период	<p>1. Увеличение численности подписчиков.</p> <p>2. Увеличение потенциальных участников и аудитории мероприятий.</p> <p>3. Создание положительного имиджа учреждения.</p> <p>4. Привлечение молодежи</p>	
2.	Доступность услуг учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья:	5	-	По данному критерию оценка не проводилась.	-	Приказ № 363 – л/сот 20.12.17 г.	Весь период	Улучшение условий для посещения учреждения людей с ограниченными возможностями здоровья.
2.1.	Наличие на территории учреждения специальных парковочных мест для транспорта, перевозящего лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	-	По данному критерию оценка не проводилась.	-	<p>1. Переезд в новое здание.</p> <p>2. Организация на территории учреждения специальных парковочных мест для транспорта, перевозящего лиц с ограниченными</p>	2019-2020 г.	-

						возможностями здоро- вья		
2.2.	Наличии в учрежде- нии специальных устройств для до- ступа инвалидов (оборудование вход- ных зон, раздвижные двери, приспособлен- ные перила, доступ- ные санитарно-гигие- нических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зре- нию и т.п.)	1	-	По данному крите- рию оценка не про- водилась.	-	1.Переезд в новое зда- ние. 2.Обеспечение учре- ждения специальными устройствами для до- ступа инвалидов	2019- 2020 г.	-
2.3.	Наличии в учрежде- нии сопровождаю- щего персонала (обя- занности которого утверждены локаль- ным приказом и кото- рый регулярно прохо- дит повышение ква- лификации по работе с лицами с ограни- ченными возможно- стями здоровья) и/или возможность само- стоятельного пере- движения по террито- рии организации	1	-	По данному крите- рию оценка не про- водилась	-	Приказ № 363 – л/с от 20.12.17 г.  Сертификат об участии в информационно-ме- тодическом семинаре по распространению идей, принципов и средств формирования доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения – в рамках общественно-просве- тительской кампании государственной про- граммы Российской	Весь период.	-



						Федерации «Доступная среда» на 2011 – 2020 годы – О.В. Мурашева.		
2.4.	Компетентность работы персонала учреждения с посетителями-инвалидами (не менее одного сотрудника, обученного по программам повышения квалификации по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья)	1	-	По данному критерию оценка не проводилась	-	Приказ № 363 – л/с от 20.12.17 г.  Сертификат об участии в информационно-методическом семинаре по распространению идей, принципов и средств формирования доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения – в рамках общественно-просветительской кампании государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 – 2020 годы – О.В. Мурашева.	Весь период.	-
2.5.	Наличие в учреждении информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (1 – дублирование необ-	1	-	По данному критерию оценка не проводилась	-	1. Переезд в новое здание.  2. Обеспечение учреждения информацией, необходимой для обеспечения беспрепят-	2019-2020 г.	-

	<p>ходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; 2 – адаптивность официального сайта учреждения для слабовидящих пользователей)</p>					<p>ственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.</p>		
2.6.	<p>Наличие специализированных мероприятий для лиц с ограниченными возможностями здоровья, проводимых на территории учреждения или в выездной форме</p>	<p>Дополнительный критерий – мероприятий по устранению недостатков не требуется</p>				<p>1. Социально-культурный проект с организацией творческих встреч и мастер-классов по фотоискусству «Поверь в себя».</p> <p>2. Социально-значимая акция одно мероприятие в квартал для детей интернатов «Подари ребенку праздник».</p> <p>3. Социально-значимая акция - одно мероприя-</p>	<p>Весь период.</p>	<p>1. Увеличение объема работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>2. Привлечение потенциальных участников и целевой аудитории.</p>

			тие в квартал для Елиз- зовского дома-интер- ната психоневрологи- ческого типа «Дарить людям радость»		
--	--	--	---	--	--

Создание раздела «Часто задаваемые вопросы». Сайт

Уделить внимание состоянию санитарно-гигиенических помещений.

Необходим качественный пандус.

Необходимо решение вопроса с помещением.