



Российская Федерация
Новгородская область

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 14.03.2022 № 64

Великий Новгород

Об организации работы по форме Плана устранения недостатков по результатам независимой оценки

В целях мониторинга устранения недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Новгородской области (далее независимая оценка) в 2022 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить форму Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры Новгородской области на 2022 год (далее План);

2. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления муниципальных образований Новгородской области, осуществляющих полномочия в сфере культуры, в отношении подведомственных учреждений которых проводилась в 2021 году независимая оценка:

2.1. Обеспечить организацию работы по устранению недостатков по результатам независимой оценки в 2021 году в соответствии с Планом;

2.2. Взять под личный контроль мониторинг устранения недостатков по результатам независимой оценки в 2021 году в соответствии с Планом.

3. Директорам государственных областных учреждений культуры и искусства, подведомственных министерству культуры Новгородской области, в отношении которых в 2021 году проводилась независимая оценка:

3.1. Обеспечить организацию работы по устранению недостатков по результатам независимой оценки в 2021 году в соответствии с Планом;

3.2. Взять под личный контроль мониторинг устранения недостатков по результатам независимой оценки в 2021 году в соответствии с Планом.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела по реализации государственной культурной политики министерства культуры Новгородской области Большакову И.В.

Министр

В.Ю. Сотникова

Утверждена приказом
министерства культуры
Новгородской области
от 14.03.2022 № 64

ФОРМА

План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
учреждений культуры Новгородской области

(наименование учреждения культуры)
на 2022 год

Недостатки,	Наименование мероприятия по устранению недостатков*	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации					
1. Отсутствие необходимой информации об организации на информационных стендах и официальных сайтах организаций	Обеспечение размещения необходимой информации об организации на информационных стендах и официальных сайтах в сети «Интернет» (в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 18.07.2019) и приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 277)	Март - Декабрь 2022 года			

<p>2. Отсутствие на официальном сайте каналов обратной связи с получателями услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие на сайте раздела FAQ (вопрос-ответ) - отсутствие обратной связи по средствам электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; консультации по оказываемым услугам) - отсутствие технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	<p>Обеспечение разработки и внедрение каналов связи с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) на официальном сайте организации в сети «Интернет»; - обратной связи по средствам электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; консультации по оказываемым услугам); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			
<p>3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью и полнотой информации об организации культуры</p>	<p>Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью и полнотой информации об организации культуры</p>	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
<p>1. Нехватка обеспечения комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания); - отсутствие понятной навигации внутри организации; - отсутствие питьевой воды; - отсутствие и недоступность санитарно-гигиенических помещений (чистота 	<p>Обеспечение максимального числа комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие понятной навигации внутри организации; - наличие питьевой воды; - обеспечение доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, 	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			

<p>помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации; - отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>	<p>воды, туалетной бумаги и пр.); - обеспечение удовлетворительного санитарного состояния помещений организации; - обеспечение возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>				
<p>2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг</p>	<p>Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг</p>	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>					
<p>1. Отсутствие в организации культуры оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок;</p>	<p>Обеспечение в организации культуры оборудования помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации сферы культуры</p>	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			

<p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации сферы культуры</p>					
<p>2. Отсутствие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			
<p>3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для</p>	<p>Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных</p>	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			

инвалидов	получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию	Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию	Март - Декабрь 2022 года			
2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Март - Декабрь 2022 года			
3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (жалобы,	Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	Март - Декабрь 2022 года			

предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	взаимодействия				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
1. Снижение доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам или знакомым	Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам или знакомым	Март - Декабрь 2022 года			
2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов)	Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг	Март - Декабрь 2022 года			
3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Март - Декабрь 2022 года			

*мероприятия по устранению недостатков реализуются в соответствии с результатами и недостатками, выявленными в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в 2021 году