|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Директор ГКУ «РЦНХПиР»  А. Х. Урусов  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Отчет о проведенной работе по устранению недостатков,

выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в автономном учреждении «Республиканский центр народных художественных промыслов и ремесел» Министерства культуры КБР,

за 2022 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1. Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | 1. Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | 1. Плановый срок реализации | 1. Ответственный исполнитель (с указанием фамилии) | 1. Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| * 1. реализованные меры по устранению выявленных недостатков | * 1. 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 информационных ресурсах | Привести количество материалов/единиц информации о деятельности организации в соответствие с объемом информации, установленным нормативными правовыми актами (приказ Мин культуры РФ от 20 февраля 2015г. №277)  **На информационном стенде** отсутствуют информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации.  **На официальном сайте:**  Официальный сайт находится в стадии разработки, выглядит списком режимов, в написании которых имеются ошибки.  В подразделе «Основные сведения»:  отсутствует информация о руководящих работниках, есть только приказ о назначении руководителя.  В подразделе «Информация о деятельности организации культуры» отсутствует информация о планируемых мероприятиях | I - II квартал 2022 года | Старший методист Байзулаева А. А. | **Выполнено**.  Количество материалов/единиц информации о деятельности организации в соответствии с объёмом информации, установленным нормативными правовыми актами (приказ Мин культуры РФ от 20 февраля 2015г. №277).  **На информационном стенде** добавлена информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации.  **На официальном сайте:**  На официальном сайте устранены технические ошибки.  В подразделе «Основные сведения» добавлена информация о руководящих работниках.  В подразделе «Информация о деятельности организации культуры» обновлена информация о планируемых мероприятиях. | I квартал 2022 года |
| 2. | Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействиях с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры | С целью улучшения взаимодействия с получателями услуг обеспечить на официальном сайте организации наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы». | I - II квартал 2022 года | Старший методист Байзулаева А. А. | **Выполнено**.  С целью улучшения взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте организации добавлен раздел «Часто задаваемые вопросы».  А также добавлен виджет ПОС от Госуслуг для обратной связи с получателями услуг. | II квартал 2022 года |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 3. | Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры | Принять меры по повышению уровня комфортности условий оказания услуг, оптимизировать навигацию внутри организации. | III - IV квартал 2022 года | Директор Урусов А. Х. | **Выполнено**.  Приобретена и установлена в помещения дополнительная мебель для потребителей услуг организации (стулья, диваны) | - |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 4. | Территории, прилегающие к организациям культуры и их помещения доступны для инвалидов не в полном объёме | Проработать вопросы:  - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | III - IV квартал 2022 года | Директор Урусов А. Х. | **Выполнено**.  Организация оснащена четырьмя санузлами, в т.ч. с учётом потребностей лиц с ОВЗ. В помещениях размещены соответствующие указатели направления.  Установлены противоскользящие напольные коврики. | - |
| 5. | Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг | Повысить уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. **Для этого необходимо предусмотреть** возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | III - IV квартал 2022 года | Директор Урусов А. Х. | **Не выполнено.**  Запланировано на 1 кв. 2023 г., в связи с отсутствием финансирования. | - |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры | | | | | |
| 6. | Повышение уровня компетентности работников организации в общении с получателями услуг | Продолжить работу по организации прохождения курсов повышения квалификации работниками учреждения, 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 (тел, эл. почта, электронные сервисы) | I - II квартал 2022 года | Директор Урусов А. Х. | **Выполнено**.  Ежеквартально проводится инструктирование работников на предмет стандартов общения, качества и сроков предоставления информации и услуг в организации. | I - II квартал 2022 года |
|  | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 7. | Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания | Продолжить работу по:  -мониторингу обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организовать анкетирование получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг;  -внедрению новых форм работы, корректировке графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг;  -использованию каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций. | I - II квартал 2022 года | Старший методист Байзулаева А. А. | **Выполнено**.  Ежедневно проводится мониторинг обращений посредствам обратной связи через официальный сайт, официальные аккаунты в соцсетях, телефонную связь и личный приём граждан. | I - II квартал 2022 года |