МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

от 26.02.2020 № 88

г. Краснодар

Об утверждении планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, на 2020 год

В соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", в целях повышения качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, на основании Положения о министерстве культуры Краснодарского края от 16 декабря 2015 г. № 1226 "О министерстве культуры Краснодарского края", п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, на 2020 год (далее - Планы по устранению недостатков) согласно приложениям 1-9 к настоящему приказу.

2. Государственному бюджетному учреждению культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина" (Гончарова В.В.), государственному бюджетному учреждению культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы" (Нардид Ю.А.), государственному бюджетному учреждению культуры "Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова" (Карташева М.В.), государственному бюджетному учреждению культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых" (Хачатурова Т.И.),

государственному бюджетному учреждению культуры Краснодарского края "Новороссийский исторический музей-заповедник" (Зарицкая Т.В.), государственному бюджетному учреждению культуры "Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств" (Игнатьев В.В.), государственному автономному учреждению культуры Краснодарского края "Выставочный комплекс "Атаманъ" (Зенкова Е.А.), государственному автономному учреждению культуры Краснодарского края "Кубанькино" (Сынкова И.В.), государственному автономному учреждению культуры Краснодарского края "Краснодарский государственный цирк" (Штанчаева О.П.) (далее – государственные учреждения культуры Краснодарского края):

1) обеспечить реализацию Планов по устранению недостатков;

2) предоставлять информацию о реализации Планов по устранению недостатков в министерство культуры Краснодарского края ежеквартально в сроки до 10 июня, 10 сентября, 10 декабря 2020 г.

3. Отделу библиотечного, музейного дела и кинематографии министерства культуры Краснодарского края (Мячина Т.В.), отделу народного творчества и социально-культурной деятельности министерства культуры Краснодарского края (Фомина Ю.А.) и отделу профессионального искусства министерства культуры Краснодарского края (Шадюк И.Н.) обеспечить:

1) сбор и обобщение информации о принятых государственными учреждениями культуры Краснодарского края мерах по реализации Планов по устранению недостатков;

2) представление информации о выполнении Планов по устранению недостатков государственными учреждениями культуры Краснодарского края в отдел правовой и кадровой работы министерства культуры Краснодарского края не позднее 15 июня, 15 сентября, 15 декабря 2020 г.

4. Отделу правовой и кадровой работы министерства культуры Краснодарского края (Ярыш Э.А.) обеспечить размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.bus.gov.ru) информации о принятых мерах по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Краснодарского края, в соответствии с Планами по устранению недостатков.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра культуры Краснодарского края Усатюка М.М.

6. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр В.Ю. Лапина

Приложение 2

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства культуры
Краснодарского края
от 26.02.2020 № 88

П Л А Н
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы", на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения составляет 83 %	1) организовать работу по проверке соответствия информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;	до 1 апреля 2020 г.	Нардид Ю.А., директор		

	2) обеспечить наполняемость официального сайта учреждения иной информацией (с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям действующего законодательства)	в течение календарного года			
По критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг"					
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, составляет 75 %	1) организовать мероприятия, направленные на выявление и учет мнения получателей услуг об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в учреждении; 2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение комфортных условий предоставления услуг в учреждении, с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"	в течение календарного года ежеквартально	Нардид Ю.А., директор		
По критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"					
1) В учреждении отсутствуют (не предусмотрены): 1.1) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; 1.2) сменные кресла-коляски;	1) обеспечить взаимодействие с органом местного самоуправления муниципального образования г.Краснодар по вопросу рассмотрения возможности организации выделенных	до 1 сентября 2020 г.	Нардид Ю.А., директор		

1.3) возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 1.4) помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения); 2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет 93 %	стоянок для автотранспортных средств инвалидов на прилегающей к учреждению территории и (или) в непосредственной близости от учреждения; 2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение наличия в учреждении сменных кресел-колясок, возможности представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения); 3) организовать мероприятия, направленные на выявление, учет и анализ мнения получателей услуг о создании комфортных условий предоставления услуг для инвалидов в учреждении; 4) организовать мероприятия, направленные на обеспечение доступности услуг для инвалидов с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие	до 1 декабря 2020 г. в течение календарного года			

	критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"				
По критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"					
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 составляет 95 %; 2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составляет 84 %; 3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по	организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в учреждении Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в учреждение	до 15 марта 2020 г. до 1 июня 2020 г.	Нардид Ю.А., директор		

оказываемым услугам и пр.)) составляет 93 %					
По критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) составляет 92 %; 2) Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации составляет 93 %; 3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации составляет 93 %	1) организовать мониторинг мнения получателей услуг об удовлетворенности их качеством условий оказания услуг в учреждении путем проведения анкетирования, опроса, интервьюирования и т.д.; 2) организовать мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг в учреждении с учетом анализа мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении	в течение календарного года	Нардид Ю.А., директор		

Начальник отдела
библиотечного, музейного дела и кинематографии
министерства культуры Краснодарского края Т.В. Мячина