



АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ИЗБЕРБАШ»
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 21 » 03 2019 г. г. Избербаш

№ 132

«Об утверждении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и организациями, осуществляющими образовательную деятельность в 2018 году»

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования и культуры №3 от 22.02.2019 года, администрация городского округа «город Избербаш» **постановляет:**

1. Утвердить План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2018 году согласно приложения №1.

2. Утвердить План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в 2018 году согласно приложения №2.

3. По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и организациями образования, осуществляющими образовательную деятельность в 2018 году, объявить благодарность:

МКОУ СОШ №2

МКОУ СОШ №3

МКОУ СОШ №1

МБУК ГДК им. Алескерова К.М.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Наш Избербаш» и разместить на официальном сайте МО «город Избербаш».

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы городского округа «город Избербаш» Рабаданова Н.М.

И.О. ГЛАВЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ГОРОД ИЗБЕРБАШ»



Исаков М.К. ИСАКОВ М.К.

Начальник УО

Гаджиалиева Р.Х.

Гаджиалиева Р.Х.

Начальник отдела культуры

Газиева П.К.

Газиева П.К.

**План
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры в 2018 году.**

| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|--|--|--|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | | | | | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организациях культуры | | | | | | |
| 1. | Наличие недостатков, касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры, общедоступных информационных ресурсах | Обеспечение размещения информации о деятельности организаций культуры на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях организаций, на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») Сайты организаций культуры подвергнуть внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов (в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277). Организациям культуры, не имеющим сайты, создать их. | 2019 год | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателей «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации». «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | | |
| 2. | Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах организаций культуры | Обеспечение на официальных сайтах организаций культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; - электронной почты; - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые | 1 квартал 2019 года | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

II. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | | | | |
|----|---|--|---------------------|---|--|--|
| 3. | Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры | Обеспечение 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.) | 1 квартал 2019 года | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Комфортность условий пребывания в организации культуры», «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры». «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры», «Дополнительные услуги и доступность их получения» | | |
|----|---|--|---------------------|---|--|--|

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | | |
|----|---|---|----------------|--|--|--|
| 4. | Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме | Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованием входных групп пандусами/подъемными платформами; наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов: - наличием сменных кресел-колясок; наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | 2019-2021 годы | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доступность услуг для инвалидов» (данный показатель включал в себя 5 вопросов: 1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски 2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование. | | |
|----|---|---|----------------|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|---|---|--------------------|--|--|--|
| 5. | Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг | Обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 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 (тифло-сурдопереводчика). - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | 2019- 2021 годы | входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиеническое помещения. звуковые устройства для инвалидов по зрению и т. п.). Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры | | | | | | |
| 6. | Неудовлетворительные отзывы получателей услуг. 0 недоброжелательном и грубом общении с работниками организаций культуры | Организация обучения работников организаций культуры доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организации культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) | Постоянно | Руководители организаций культуры, получивших низкие оценки показателя «Доброжелательность и вежливость работников организации» | | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| | | Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций (Постоянно (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры», «Удобство графика работы организации культуры», «Компетентность персонала организации культуры», «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом» | | | | |

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в 2018 году

| №п/п | Основные мероприятия по улучшению качества работы | Сроки | Ответственный исполнитель | Планируемый результат |
|---|--|------------------------------|---|---|
| 1. По направлению «Открытость и доступность информации об организациях культуры» | | | | |
| 1. | Обеспечение полноты и актуальности информации об организациях, осуществляющей образовательную деятельность, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru и на информационных стендах организации, осуществляющей образовательную деятельность. | Постоянно | УО, Руководители организаций осуществляющих образовательную деятельность | Повышение показателя и полноты и актуальности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность |
| 2. | С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организаций, осуществляющих образовательную деятельность страницу, раздел «Обращение граждан» в котором представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности, предусмотреть возможность автоматического присвоения номера обращения и рассылки информации о ходе рассмотрения обращения. | до 01.09. 2019г. | УО, Руководители организаций осуществляющих образовательную деятельность | Обеспечение возможности обращения граждан посредством электронных сервисов на сайтах организаций, осуществляющих образовательную деятельность |
| 3. | Мониторинг соответствия информации, размещенной на сайтах организаций, осуществляющих образовательную деятельность в отношении которых в 2018 году проведена независимая оценка качества образовательной деятельности. | октябрь 2019 | УО | Обеспечение соответствия сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность установленным требованиям |
| 4. | Обеспечение размещения на официальных сайтах организаций, осуществляющих образовательную деятельность, информации: о реализуемых программах дополнительного образования; об обеспечении возможностей для получения образования детьми - инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. сведения о мероприятиях спортивно оздоровительной направленности и проведению мероприятий по сдаче норм ГТО. | апрель 2019, далее постоянно | УО Руководители организаций осуществляющих образовательную деятельность | Повышение уровня информированности потребителей услуг о деятельности образовательных организаций |
| II. По направлению «Комфортность условий предоставления услуг» | | | | |
| 5. | Продолжить работу по созданию условий для индивидуальной работы с обучающимися и их родителями, законными представителями. и условий для оказания обучающимся психолого - педагогической, медицинской и социальной помощи, возможностей консультирования. | 2019-2020 | УО, Руководители организаций осуществляющих образовательную деятельность | Формирование социальной компетентности обучающихся, развитие способностей личности для самореализации в обществе. |

| | | | | |
|--|---|------------|--|---|
| 6. | Продолжить работу по укреплению материально - технической базы организаций, осуществляющих образовательную деятельность: приобретение компьютерной и мультимедийной техники для обеспечения образовательного процесса, объектов для проведения практических занятий, лабораторного оборудования и учебных кабинетов лабораторий. в том числе интерактивных, лабораторного и демонстрационного оборудования, электронных учебников и учебных пособий, в том числе оборудования и материалов для создания предметно - предметной развивающей среды на уровне дошкольного уровня в соответствии с требованиями ФГОС. | 2019-2020 | Руководители организаций осуществляющих образовательную деятельность | Совершенствование материально - технической базы образовательных учреждений |
| 7. | Провести работу в рамках программ «Доступная среда», по корректировке плана и созданию специальных возможностей и обеспечения условий организациями обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. | 01.09.2019 | Руководители организаций осуществляющих образовательную деятельность | Обеспечение условий обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов |
| III. По направлению «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования» | | | | |
| 8. | Реализация плана повышения квалификации работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность. | 2019-2020 | УО Руководители организаций осуществляющих образовательную деятельность | Обеспечение права на получение дополнительного профессионального образования педагогическими работниками не реже одного раза в три года |
| IV. По направлению «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | |
| 9. | Ежегодно осуществлять мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность. | 2019-2020 | УО», Руководители организаций осуществляющих образовательную деятельность | Определение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность выявление положительных и отрицательных тенденций и устранение негативных проявлений. |