



## МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

# П Р И К А З

04.02.2020г.

№ 33

Челябинск

Об утверждении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2019 году

Во исполнение Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2019 году.
2. В план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2019 году (далее именуется – план), утвержденный настоящим приказом, вошли организации в сфере культуры, в отношении которых в 2019 году независимую оценку качества условий оказания услуг проводил общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Челябинской области, а сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлен обществом с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «НОВИ», в соответствии с условиями государственного контракта от 03.07.2019 г. № 4 на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг, сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными и муниципальными организациями Челябинской области в сфере культуры.
3. Руководители муниципальных организаций культуры, в отношении которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, обязаны:
  - обеспечить устранение недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в срок до 31 января 2022 года;
  - предоставлять руководителю органа управления культуры муниципального образования Челябинской области ежегодно информацию о ходе исполнения плана;

4. Руководители муниципальных организаций культуры, в отношении которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с трудовым законодательством.

5. Руководители органов управления культуры муниципальных образований Челябинской области, на территории которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, обязаны:

- осуществлять контроль за исполнением плана соответствующими руководителями муниципальных организаций культуры;

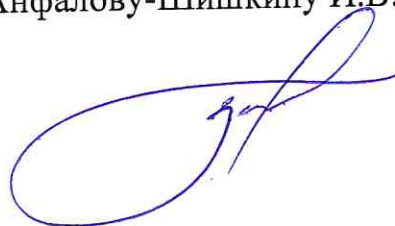
- предоставлять в Министерство культуры Челябинской области информацию о ходе исполнения плана не позднее 31 января 2021 года, далее – ежегодно.

6. Должностному лицу, ответственному за организацию деятельности, связанной с проведением независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с приказом Министра культуры Челябинской области от 30.07.2018 г. № 315 «О внесении изменений в приказ Министра культуры Челябинской области от 31.05.2016 г. № 247» организовать ознакомление с настоящим приказом членов общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Челябинской области, руководителей организаций культуры, руководителей органов управления культуры муниципальных образований Челябинской области, на территории которых расположены организации культуры, в отношении которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг.

7. Консультанту отдела территориального взаимодействия управления культурной политики и организационно-контрольной работы Министерства культуры Челябинской области Поповой В.П. организовать размещение настоящего приказа на сайте Министерства культуры Челябинской области и на сайте bus.gov.ru.

8. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра культуры Анфалову-Шишкину И.В.

Министр культуры



А.В. Бетехтин

УТВЕРЖДАЮ:  
Министр культуры  
Челябинской области

\_\_\_\_\_ А.В. Бетехтин

Приказ № 33  
от «04» февраля 2020 г.

План  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями  
в сфере культуры в 2019 году \*

№ п/п	Наименование организации	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Ответственный исполнитель (фамилия, имя, отчество руководителя организации)	Сведения о ходе реализации мероприятия **	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
Общие предложения						
I. Открытость и доступность информации об организации						
	Для всех организаций	Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры на	Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на	Руководители организаций культуры, в отношении которых в 2019		

		<p>общедоступных информационных ресурсах</p>	<p>официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».</p> <p>В частности, размещение информации об организациях культуры включая филиалы (при их наличии): полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;</p> <p>дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</p> <p>структура организации культуры, режим, график работы; контактные</p>	<p>году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг</p>		
--	--	--	---	---	--	--

			<p>телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии);</p> <p>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</p> <p>сведения о видах предоставляемых услуг;</p> <p>копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;</p> <p>копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);</p> <p>информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;</p> <p>копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p> <p>информация о планируемых мероприятиях;</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</p> <p>Иная информация:</p> <p>информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p> <p>информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;</p> <p>информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;</p> <p>порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;</p> <p>результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;</p> <p>план по улучшению качества работы организации.</p>			
II. Комфортность условий предоставления услуг						
	Для всех организаций	Наличие недостатков, касающихся комфортности условий предоставления	Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг в соответствии с	Руководители организаций в отношении		

		услуг	<p>Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». В частности, обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	<p>которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг</p>		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
	Для всех организаций	Наличие недостатков, касающихся создания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	<p>Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие</p>	<p>Руководители организаций культуры, в отношении которых в 2019 году была проведена</p>		

			<p>критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии</li> </ul>	<p>независимая оценка качества условий оказания услуг</p>		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
	Для всех организаций	Наличие недостатков, касающихся доброжелательности, вежливости работников организации	Провести обучение специалистов учреждения на предмет соблюдения норм профессиональной этики.	Руководители организаций культуры, в отношении которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
	Для всех организаций	Наличие недостатков, касающихся удовлетворенности условиями оказания услуг	Обеспечить ежеквартальный мониторинг удовлетворенности получателей услуг качеством оказанных услуг посредством формы обратной связи, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет», либо посредством анкетирования в целях повышения удовлетворенности оказания услуг.	Руководители организаций культуры, в отношении которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества		

				условий оказания услуг		
--	--	--	--	---------------------------	--	--

\* Плановый срок реализации всех мероприятий – 31 января 2022 года.

\*\*Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».