Утверждаю:

Начальник МКУ «Управление культуры,

спорта и молодежной политики» г. Рубцовска

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.А. Зорина

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020г.

План

ОТЧЕТА

по результатам независимой оценки качества в 2019 году

и реализации пунктов Плана по устранению недостатков, выявленных в результате проведения процедуры независимой оценки

1. Сроки проведения НОК: 2019 год.
2. Независимая оценка качества оказания услуг проведена в МБУК «Театр кукол им А.К.Брахмана» в 2019 году. Среди 49 учреждений Алтайского края МБУК «Театр кукол им. А.К.Брахмана» заняла 31-ю строчку рейтинга. В таблице приведены критерии оценки и результат:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование критерия | Количество баллов | Рейтинг |
| «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 95,28 | 2 |
| «Комфортность условий предоставления услуг» | 100 | 1 |
| «Доступность услуг для инвалидов» | 74,57 | 8 |
| «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» | 100 | 1 |
| «Удовлетворенность условиями оказания услуг | 99,87 | 6 |
| Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах. | 84,42 | 7 |
| Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг. | 100 | 1 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах | 99,87 | 11 |
| Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. | 100 | 1 |
| Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг. | 100 | 1 |
| Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и помещений с учётом доступности для инвалидов. | 20 | 4 |
| Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 | 1 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов. | 95,24 | 7 |
| Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. | 100 | 1 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры. | 100 | 1 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия. | 100 | 1 |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. | 100 | 1 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры. | 100 | 1 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры | 99,79 | 9 |
| Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Алтайского края | 90,17 | 31 |

1. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг. МБУК «Театр кукол им. А.К.Брахмана» на 2020год.

Проект принят 6 февраля 2020года.

Утвержден: Начальником МКУ «Управление культуры, спорта и молодежной политики» г. Рубцовска М.А.Зориной.

Размещен на сайте театра: kt22.ru 7февраля 2020года.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Мероприятия по**  **устранению недостатков,**  **выявленных в ходе**  **независимой оценки качества**  **условий оказания услуг.** | **Реализованные**  **меры по**  **устранению**  **выявленных недостатков** | **Фактический срок реализации** |
| Открытость и доступность информации об организации | |  |
| 1. Привести содержание и  форму предоставления  информации о деятельности  МБУК «Театр кукол им.А.К.Брахмана» на официальном сайте в  соответствие с требованиями  Приказа Минкультуры РФ от 20.02.2015 г. № 277 | 1. Приведены в соответствие с требованиями Приказа, содержание и форма предоставления информации о деятельности МБУК «Театр кукол им. А.К. Брахмана» на официальном сайте. | **Выполнено: с 15 февраля 2020года.** |
| 2. Разместить на официальном  сайте МБУК «Театр кукол им А.К.Брахмана»  актуальную информацию о проведении независимой  оценки качества условий  оказания услуг. | На официальном сайте МБУК «Театр кукол им. А.К. Брахмана» размещена актуальная информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг (отчет организации-оператора, план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг). | **Выполнено: 7 Февраля 2020г.** |
| 3. Актуализировать и дополнять электронные сервисы учреждения в течение 10 рабочих дней со дня создания информации, получения или внесения соответствующих изменений в документы. | Поддерживается актуальность информации об проделанной работе  МБУК «Театр кукол им. А.К.Брахмана» на официальном сайте | **Работа ведется постоянно.** |
| 4. Привести в соответствие с действующими нормативами  информационные стенды в  организации | Приведены в соответствие с действующими нормативами информационные стенды в организации. | **Выполнено: Март – Апрель 2020г.** |
| 1. Добавить раздел «Часто  задаваемые вопросы».  2. Разместить анкету для опроса  граждан о качестве условий  оказания услуг учреждением  или гиперссылки на неё). | - Добавлен электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)  - Создан раздел «Часто задаваемые вопросы».  - Размещена анкета для опроса граждан о качестве условий оказания услуг учреждения. | **Выполнено: Апрель 2020г.** |
| Доступность услуг для инвалидов | |  |
| Установить кнопку вызова специалистов для посетителей- инвалидов.  Организовать стоянку для транспорта посетителей-инвалидов.  Приобрести кресло-коляску (при условии финансирования).  Финансирование не выделялось. | В 2021 году предусмотрено реализация программы «Формирование современной городской среды на территории муниципального образования город Рубцовск Алтайского края» на 2018-2024 годы.  МБУК « Театр кукол им. А.К.Брахмана» участвует в этой программе. Поэтому данный вид работы (организовать стоянку для транспорта посетителей-инвалидов). Включен в проект на 2021.  Планируется приобрести 1 кресло- коляску. | **Установлено: Май 2020г.**  **Август 2021г.**  **Сентябрь 2021г.** |

**Директор МБУК «Театр кукол им. А.К.Брахмана» З.А.Брахман**