



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮГОРСКА
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

Приказ

20.02.2020

№ 34 - од

г. Югорск

Об утверждении Планов по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры в 2019 году

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико - социальной экспертизы», постановления Правительства Ханты – Мансийского автономного округа – Югры от 18.07.2017 № 263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты - Мансийском автономном округе – Югре», постановления администрации города Югорска от 25.07.2018 № 2094 «Об утверждении Положения о системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в том числе негосударственными (коммерческими, некоммерческими), на территории города Югорска»

Приказываю:

1. Утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры города Югорска:
 - 1.1. План муниципального бюджетного учреждения «Музей истории и этнографии» по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2020 год (приложение 1);
 - 1.2. План муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система г.Югорска» по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2020 год (приложение 2);
 - 1.3. План муниципального автономного учреждения «Центр культуры «Югра-презент» по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2020 год (приложение 3).

2. Руководителям подведомственных учреждений: О.В. Малоземовой, директору МБУ «Музей истории и этнографии», Н.А. Мотовиловой, директору МБУ «Централизованная библиотечная система г.Югорска», Н.Т. Самариной, директору МАУ «ЦК «Югра –презент» обеспечить:

2.1. Исполнение мероприятий плана учреждения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2020 год (далее по тексту – план учреждения по устранению недостатков);

2.2. Предоставление в Управление культуры отчетов об исполнении плана учреждения по устранению недостатков по итогам первого полугодия 2020 года – в срок не позднее 10 июля 2020 года; по итогам 2020 года - в срок не позднее 25 декабря 2020 года по форме, утвержденной приложением 4 к настоящему приказу;

2.3. Размещение плана учреждения по устранению недостатков и отчетов о его исполнении на официальном сайте учреждения в разделе «Независимая оценка качества».

3. Заместителю начальника Управления культуры администрации города Югорска О.А. Гоголевой обеспечить:

3.1. Контроль выполнения пункта 2 настоящего приказа;

3.2. Размещение Планов учреждений по устранению недостатков на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) в коммуникационно – информационной сети Интернет в срок не позднее 15.03.2020 года.

И.о. начальника Управления культуры



О.А. Гоголева

Приложение 1
к приказу Управления культуры
администрации города Югорска от 20.02.2020 № 34 – од

УТВЕРЖДАЮ:

И.О. начальника Управления культуры
администрации города Югорска

А.А. Гоголева О.А. Гоголева

20.02.2020

План по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории и этнографии»
(наименование организации)
на 2020 год

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/ индикатор результативности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков/ достигнутый уровень индикатора результативности	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Сайт учреждения не в полной мере соответствует требованиям открытости и доступности информации об	1) Поддержка в актуальном состоянии информации на официальном сайте музея, в том числе о видах предоставляемых услуг; копии НПА о ценах на услуги; о планируемых	в течение 2020 года	Изотова Наталья Александровна, редактор музея		

учреждении	мероприятиях, о выполнении муниципального задания; предложения об улучшении качества деятельности; план по улучшению качества работы, план финансово-хозяйственной деятельности. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, ОМСУ и организаций культуры в сети Интернет». 2) Работа над новой версией сайта учреждения (в т.ч. мобильной).				
Информационные стенды учреждения не в полной мере соответствуют требованиям открытости и доступности информации об	Приведение информационных стендов учреждения в соответствие с требованиями открытости и доступности информации об учреждении.	I квартал 2020 года	Ларюшкина Галина Владимировна, заведующий информационно-аналитическим отделом		
		I полугодие 2020 года	Изотова Наталья Александровна, редактор музея		

учреждении	II. Комфортность условий предоставления услуг			
Выявлен недостаточный уровень комфортности помещений в учреждении для потребителей услуг, особенно в зимнее время	1) Усиление контроля за микроклиматом в выставочных помещениях в зимнее время.	I, II кварталы 2020 года	Краснова Наталья Ивановна, заместитель директора	
III. Доступность услуг для инвалидов				
Выявлен недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов в учреждении	1) Оборудование уголка сенсорной разгрузки для лиц с ОВЗ, в т.ч. с РАС и другими ментальными нарушениями.	в течение 2020 года	Перевертун Ольга Андреевна, методист научно-просветительского отдела	
	2) Установка тактильных табличек для информирования незрячих и слабовидящих людей со шрифтом Брайля (на входе).		Ельцина Наталья Игоревна, заведующий хозяйством	
IV. Добровольность, вежливость работников организации				
Выявлены факты недостаточно вежливого, доброжелательного отношения сотрудников учреждения к потребителям услуг	1) Проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг	в течение 2020 года ежемесячно	Краснова Наталья Ивановна, заместитель директора	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Отсутствуют современные интерактивные компьютерные технологии при подготовке выставок, музейных мероприятий	1) Применение QR-кодирования информации при создании временных выставок.	в течение 2020 года	Левонян Ирина Сергеевна, заведующий экспозиционным и выставочным отделом	
	2) Использование программы дополненной реальности HP-Reveal для демонстрации			

	экспонатов, проведения интерактивных мероприятий (в т.ч. выездных)						
	3) Создание мультимедиа-гидов по экспозициям музея с применением технологий дополненной реальности на основе цифровой платформы «Артефакт»:						
	3.1. Раздел «В краю заповедном»						I квартал 2020 год
	3.2. Раздел «Мифологическое время»						II квартал 2020 год
	3.3. Раздел «В начале пути»		II полугодие 2020 год				
Выявлены факты неудовлетворенности потребителей услуг графикам работы учреждений культуры, особенно в выходные дни	1) Продлить время работы учреждения на летний период с 25 мая по 20 сентября 2020 года до 19:00 часов.		с 25 мая по 20 сентября 2020 года		Краснова Наталья Ивановна, заместитель директора		
					Михайлов Юрий Александрович, главный хранитель		

Приложение 2
к приказу Управления культуры
администрации города Югорска о
от 20.02.2020 № 34 – од

УТВЕРЖДАЮ:
и.о. начальника Управления культуры
администрации города Югорска
 О.А. Гоголева
20.02.2020

План по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
МБУ «ЦБС г.Югорска»
(наименование организации)
на 2020 год

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 организации/индикатор результативности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков/достигнутый уровень индикатора результативности	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Сайт учреждения не в полной мере соответствует требованиям открытости и доступности информации об учреждении	Актуализация разделов сайта МБУ «ЦБС г.Югорска» на соответствие требованиям открытости и доступности информации учреждения	2020 год, I квартал	Е.В. Радченко, заведующий отделом информатизации и автоматизации деятельности		

	в соответствии с приказом Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, ОМСУ и организаций культуры в сети Интернет».				
Информационные стенды учреждений не в полной мере соответствуют требованиям открытости и доступности информации об учреждении	1) Обновление информационного стенда центральной городской детской библиотеки МБУ «ЦБС г. Югорска»	2020 год, II квартал	Н.Н. Румянцева, заведующий центральной городской детской библиотекой		
	2) Обновление информационных стендов центральной городской библиотеки им. А. И. Харизовой (включая дополнительные отделы обслуживания)	2020 год, IV квартал	Н.В. Анкина, заведующий центральной городской библиотекой		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Выявлен недостаточный уровень комфортности помещений в учреждении для потребителей услуг	1) Модернизация центральной городской библиотеки им. А.И. Харизовой	2020 год, 4 квартал	Н.А. Мотовилова, директор МБУ «ЦБС г.Югорска»		
	2) Подготовка и направление заявки на участие в конкурсе Министерства культуры Российской Федерации на модернизацию Центральной	2020 год, I квартал	Н.Н. Румянцева, заведующий центральной городской детской библиотекой		

детской библиотеки в рамках национального проекта «Культура»					
III. Доступность услуг для инвалидов					
Выявлен недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов в учреждении	Приобретение противоскользящего покрытия, средств тактильно-визуальной разметки, противоскользящей плитки из резиновой крошки с рифленой поверхностью	IV квартал 2020 год	Т.Б. Орлова, заместитель директора по АХЧ		
IV. Добросовестность, вежливость работников организации					
Выявлены факты недостаточной вежливости, доброжелательного отношения сотрудников учреждения к потребителям услуг	1) Проведение инструктажей с работниками учреждения на тему: «Этические нормы поведения в учреждении культуры» 2) Обучение работников учреждения в рамках программы повышения квалификации МБУ «ЦБС г.Югорска» «Изучая, внедряем» по теме: «Правила ведения телефонных переговоров», «Профессиональная этика библиотекаря»	2020 год, 1 раз в квартал	Н.А. Мотовилова, директор МБУ «ЦБС г.Югорска»		
		2020 год, 1 раз в квартал	Н.А. Мотовилова, директор МБУ «ЦБС г.Югорска»		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Выявлена недостаточная степень комфортности предоставления библиотечных услуг в отделе библиотечного обслуживания в мкрн. Югорск – 2 (актуально для МБУ «ЦБС г.Югорска»)	1) Оснащение дополнительного отдела обслуживания современной мебелью и оборудованием 2) Предоставление доступа к ресурсам НЭБ, Президентской библиотеки им. Б.Н. Ельцина, электронной библиотеке ЛитРес 3) Рассмотрение вопроса об открытии клуба по интересам «Большая игротка»	2020 год, декабрь	Н.А. Мотовилова, директор МБУ «ЦБС г.Югорска»		
		2020 год, декабрь	Н.А. Мотовилова, директор МБУ «ЦБС г.Югорска»		
		2020 год, декабрь	Н.А. Мотовилова, директор МБУ «ЦБС г.Югорска»		

Выявлены факты неисполнительности потребителей услуг: графиком работы учреждения, особенно в выходные дни	Увеличение времени работы МБУ «ГБС г.Югорска» после окончания модернизации центральной городской библиотеки до 21.00	2020 год, декабрь	Н.А. Мотавилова, директор МБУ «ЦБС г.Югорска»	
---	--	-------------------	---	--

Приложение 3
к приказу Управления культуры
администрации города Югорска
от 20.02.2020 № 34 – од

УТВЕРЖАЮ:
и.о. начальника Управления культуры
администрации города Югорска
И.с.п. - О.А. Гоголева
20.02.2020

План по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
МАУ «ЦК Югра-презент»
(наименование организации)

на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией/индикатор результативности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков/достигнутый уровень индикатора результативности	фактический срок реализации
Сайт учреждения не в полной мере соответствует требованиям открытости и доступности информации об учреждении	1. Создание вкладки «Книга отзывов»	I квартал 2020	Пономарёва М.Н. заведующий информационно-методическим отделом		
	2. Создание вкладки «Внести предложения по улучшению работы МАУ «ЦК «Югра – презент»	I квартал 2020	Пономарёва М.Н. заведующий информационно-методическим		

Информационные стенды учреждений не в полной мере соответствуют требованиям открытости и доступности информации об учреждении	3. Актуализация информации в разделах «Клубные формирования». 4. Подготовка раздела «Клубные формирования для ОВЗ и РАС» 5. Усовершенствование раздела «Версия для слабовидящих».	I квартал 2020 года, далее – актуализация в течение 2020 года	Пономарёва М.Н. заведующий информационно-методическим отделом		
	1.)Актуализация информации на стендах в МАУ «ЦК «Югра-презент» (Югорск-2, д.11).	I квартал 2020 года	Кузнецова А.В., художественный руководитель		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Выявлен недостаточный уровень комфортности помещений в учреждении для потребителей услуг	1) Организация комфортных условий в зонах отдыха/ожидания на 3-м этаже (дополнительная установка банкетов, диванчиков).	III квартал 2020 года	Рацник Е.Г., заместитель директора по АХЧ		
	2) Для навигации внутри учреждения: обновление табличек на кабинетах, в том числе тактильных в количестве 33 шт. для маломобильных групп населения.	IV квартал 2020 года	Рацник Е.Г., заместитель директора по АХЧ		
	3) Для доступности питьевой воды установка дополнительных кулеров в количестве 5 штук.	IV квартал 2020 года			

Отсутствует возможность приобретения билетов на мероприятия on-line через сайт учреждения (актуально для МАУ «ЦК «Югра – презент»)	1) Планирование финансовых затрат размещения на официальном сайте учреждения модуля приобретения билетов на мероприятия on-line 2) Разработка и размещение на официальном сайте учреждения модуля приобретения билетов на мероприятия on-line	Май 2020г.	Пономарёва М.Н. заведующий информационно-методическим отделом		
		Ноябрь - Декабрь 2020 года	Пономарёва М.Н. заведующий информационно-методическим отделом		
Выявлены факты неуправляемости потребителей услуг графиком работы учреждений культуры, особенно в выходные дни	1) Внесение в график работы руководителей клубных формирований, в расписание клубных формирований корректировки (по возможности установка режима рабочего времени учреждения по выходным).	август - сентябрь 2020 года	Кузнецова А.В., художественный руководитель		

Форма отчета по исполнению Плана по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

(наименование организации)

34

(отчетный период)

(отчетный период)				
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/индикатор результативности	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков/достигнутый уровень индикатора результативности
				фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации				
II. Комфортность условий предоставления услуг				
III. Доступность услуг для инвалидов				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				