

Об исполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципальное бюджетное учреждение Центр народного творчества «Дружба» Энгельсского муниципального района

(наименование организации)

за 2025 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	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия. реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактически срок реализации
Недостаточная открытость и доступность информации об организации	Обеспечить один раз в квартал мониторинг открытости, полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте; - Осуществлять один раз в квартал мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организаций путём анкетирования. - Обеспечить ежедневный контроль за функционированием дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.	1 квартал 2025 г.	Директор МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР Гаврюшина Светлана Владимировна	Исполнено: приказом по учреждению от 15.01.2025 г. № 47-ОД назначен ответственный за комплекс мер контроля и мониторинга: 1. ежеквартальный мониторинг открытости, полноты и доступности информации, размещенной на информационном стендах и официальном сайте организации, позволяют 2. ежеквартальный мониторинг удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг посредством анкетирования, ежедневный контроль функционирования дистанционных	27.03.2025 г.
Доля удовлетворенных комформностью предоставления услуг ниже	Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных комформностью предоставления услуг путём размещения во вкладке «информация о способах получения услуг» на	2025 г.	Директор МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР Гаврюшина Светлана Владимировна	Исполнено. На официальном сайте учреждения созданы разделы о дистанционных способах обратной связи и	2025 г.

« 30 » 12 20 25

Муниципального района
 Администрация Энгельсского
 Управления культуры

	<p>официальном сайте учреждения, а также на информационном стенде дополнительной информации о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>			<p>взаимодействие с получателями услуг, и их функционирование: - Электронные сервисы для получения консультации по оказываемым услугам « - О - Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве о а К г</p>	
--	---	--	--	---	--

III «Доступность услуг для инвалидов» - 85,7 баллов

<p>Недостаточная организация комфортных условий пребывания в учреждении культуры для инвалидов не в полном объеме</p>	<p>Заключить договор на аренду оборудования (гусеничный ступенькоход)</p>	<p>2025 г.</p>	<p>И.о. директора МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР Коенко Анастасия Александровна</p>	<p>Исполнено. Заключен договор безвозмездного пользования оборудованием для передвижения больших и инвалидов с частичной утратой функций опорно-двигательного аппарата: гусеничный ступенькоход с Государственным профессиональным образовательным учреждением «Саратовское художественное училище имени А.П. Боголюбова (техникум)» от 01.12.2025 г.</p>	<p>г.</p>
---	---	----------------	---	--	-----------

<p>Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг</p>	<p>Актуализировать проектно-сметную документацию по дальнейшему переоборудованию санитарно-гигиенических помещений для пользования людьми с ОВЗ, а также направить учредителю ходатайство для участия в программе «Доступная среда» МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР.</p>	<p>2025 г.</p>	<p>И.о. директора МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР Коенко Анастасия Александровна</p>	<p>Исполнено частично: МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР оформил пакет документов для участия в федеральном проекте «Семейные ценности и инфраструктура культуры» национального проекта «Семья» (Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309). В рамках реализации данного проекта переоборудование санитарно-гигиенических помещений для пользования людьми с ОВЗ в учреждении состоится в период с января по октябрь 2026 года.</p>	<p>30.12.2025 г.</p>
---	---	----------------	---	---	----------------------

IV «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99,2 баллов

<p>Доля получателей услуг, удовлетворённых</p>	<p>- Провести обучение персонала организации по вопросам этики.</p>	<p>2025 г.</p>	<p>И.о. директора МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР</p>	<p>Исполнено.</p>	<p>В течение 2025 года</p>
--	---	----------------	--	-------------------	----------------------------

<p>доброежелательностью, вежливостью работников организации ниже 100%</p>	<p>Клиентоцентричности, ввести на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) рабочие совещания по соблюдению норм профессиональной этики и правил служебного поведения; -Разработать внутренний стандарт и памятку для работников организации по предоставлению информации по телефону; Вести мониторинг получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации путем анкетирования один раз в квартал.</p>	<p>Косенко Анастасия Александровна</p>	<p>Ежеквартально проводится обучение персонала организации по вопросам этики, клиентоцентричности, а также совещания по соблюдению норм профессиональной этики и правил служебного поведения; - Разработан внутренний стандарт и памятка для работников организации по предоставлению информации по телефону. Данные материалы стандартизируют процесс коммуникации, обеспечивают единообразное и качественное предоставление информации, а также минимизируют риски возникновения недопониманий. Осуществляется мониторинг удовлетворенности получателей услуг удобством графика работы организации путем анкетирования один раз в квартал. Полученные данные используются для анализа и внесения корректировок в рабочий график с целью максимального соответствия потребностям клиентов.</p>	<p>30.12.2025 г.</p>	
<p>V. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 99,8 баллов</p>					
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации ниже 100%</p>	<p>В целях повышения доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг до 100%: -Провести внутреннюю проверку качества предоставляемых услуг с целью принятия профилактических мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг, обеспечить повышение уровня квалификации сотрудников учреждения, для достижения результата провести логистику доступности необходимых ресурсов.</p>	<p>2025 г.</p>	<p>И.о. директора МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР Косенко Анастасия Александровна</p>	<p>Исполнено. В целях повышения доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг до 100%: проведена внутренняя проверка качества предоставляемых услуг и приняты профилактические меры, направленные на совершенствование условий оказания услуг, обеспечено повышение уровня квалификации сотрудников учреждения: Гаврюшина С.В. - ФГБОУ ВС «Московский государственный институт культуры»;</p>	<p>30.12.2025 г.</p>

	<p>-провести сбор и анализ данных путем анкетирования потребителей предоставляемых услуг, их результативности, уровня удовлетворенности получателей услуг и провести аналитический разбор, ориентируясь на стандарты качества.</p> <p>-изготовить рекламные буклеты, провести информационную кампанию в СМИ для граждан о формах и видах оказываемых услуг и преимуществах получения их в учреждении (один раз в квартал).</p> <p>- продолжить работу, направленную на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями на основе договоров о сотрудничестве с ГБОУ СО "Школа-интернат АОП № 2 г.Энгельса"; ГБОУ СО "Школа-интернат АОП № 3 г.Энгельса"; ГАОУ СО «Центр образования «Родник знаний» СО г. Энгельс; ГБОУ СО "Школа АОП № 17 г. Энгельса"; Всероссийское общество слепых</p> <p>Энгельская местная общественная организация; МБУ «Клуб «Энгельская молодежь»; ГАУ СО «Энгельский дом - интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ СО СРЦ «Надежда»; ГАУ СО «Энгельский центр «Семья»; СРОО помощи семьям с детьми инвалидами и инвалидами детства "РАССВЕТ"</p>		<p>Алиева Р.М. – ООО «Межрегиональный институт дополнительного образования»;</p> <p>Верлюк А.В. – ФГБОУ ВС «Саратовская государственная консерватория имени Л.В. Собинова»;</p> <p>Гурина Е.Г. -«Московский государственный институт культуры; Есоян М.С. – ЧОУ ДПО «УЦ «Академия Безопасности»;</p> <p>Косенко А.А. - ЧОУ ДПО «УЦ «Академия Безопасности»;</p> <p>Прицина Т.Л. – ООО «СЗУЦ «Технология Безопасности».</p> <p>Удостоверения о повышении квалификации размещены на сайте во вкладки «Доступная среда» http://xn--80abii7atmkw.xn--r1ai/udostovereniya_o_povyshenii_kvalifikacii.pdf</p> <p>проводится сбор и анализ данных путем анкетирования потребителей предоставляемых услуг «Оценка удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества» на главной странице сайта учреждения, их результативности, уровня удовлетворенности получателей услуг; https://forms.mktf.ru/e/2579/xTRPLeVU7?ar.orgcode=800160761</p> <p>-изготовлены рекламные буклеты творческих коллективов, обновляется информация на информационном стенде для граждан о формах и видах оказываемых услуг и преимуществах получения их в учреждении</p> <p>Информация обновляется по мере изменений).</p>
--	--	--	--

			<p>- ведется постоянная работа, направленная на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями на основе договоров о сотрудничестве с ГБОУ СО «Школа-интернат АОП № 2 г. Энгельса»; ГБОУ СО «Школа-интернат АОП № 3 г. Энгельса»; ГАОУ СО «Центр образования «Родник знаний» СО г. Энгельс; ГБОУ СО «Школа АОП № 17 г. Энгельса»; Всероссийское общество слепых Энгельсская местная общественная организация; МБУ «Клуб «Энгельсская молодежь»; ГАУ СО «Энгельский дом - интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ СО СРЦ «Надежда»; ГАУ СО «Энгельский центр «Семья»; СРОО помощи семьям с детьми инвалидами и инвалидами с детства "РАССВЕТ". Договоры о сотрудничестве размещены на сайте во вкладке «Доступная среда» http://xn--80abii7atpkw.xn--plai/index/dostupnaja_sreda/0-82</p>	
--	--	--	---	--

И.о. директора
МБУ ЦНТ «Дружба» ЭМР



А.А. Косенко