

Главам администрации
муниципальных районов
Ленинградской области

Уважаемые руководители!

В соответствии с требованиями статьи 36.1 закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» комитетом по культуре и туризму Ленинградской области в 2021 году осуществлены мероприятия по независимой оценке качества условий оказания услуг населению организациями культуры Ленинградской области (далее – НОК).

Организацией - оператором, определённым в соответствии с законодательством, проведены очные и заочные социологические исследования для осуществления НОК 2021 года.

Результаты социологических исследований:

- «Отчет НОК 2021 ЛО»,
- «Отчет НОК 2021.2 ЛО»

размещены на сайте комитета по культуре и туризму Ленинградской области на странице <https://travel.lenobl.ru/ru/deiatelnost/nezavisimaya-ocenka/> в разделе «Итоги 2021 года».

Просим Вас довести данную информацию до сведения глав администраций городских, сельских поселений муниципального района, а также принять на основе полученных результатов НОК управленческие решения о мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры, расположенным на территории муниципального района.

«План устранения замечаний по результатам проведения в 2021 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального района» (**сводный по району**) по выработанным решениям по организациям культуры (приложение) необходимо **в срок до 15.12.2021** направить **в формате Word** в комитет по культуре и туризму Ленинградской области на электронный адрес: aa_beresneva@lenreg.ru, а также посредством СЭД.

Информация, полученная от муниципальных районов, будет представлена Губернатору Ленинградской области А.Ю. Дрозденко в докладе о проведении в 2021 году независимой оценки организаций культуры.

Приложение: на 2 л. в 1 экз., также во вложении в электронном виде.

Форма «План устранения замечаний по результатам проведения в 2021 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенных на территории (наименование муниципального района) Ленинградской области».

Первый заместитель председателя
комитета по культуре и туризму
Ленинградской области

О.Л. Мельникова

План устранения замечаний по результатам проведения в 2021 году
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,
расположенных на территории _Волосовского муниципального района_ Ленинградской области
наименование муниципального района

| № n/n | Наименование показателя с уровнем оценки менее 90 баллов | Итоговая оценка эксперта* | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК | Плановый срок реализации мероприятия <u>(формат: число, месяц, год)</u> | Ответственный исполнитель <u>(с указанием фамилии, имени, отчества и должности)</u> |
|-----------|---|---------------------------------|--|---|---|
| | Наименование учреждения культуры Муниципальное учреждение культуры « Культурно-досуговое учреждение Кикеринского сельского поселения» | | | | |
| 1. 1.3 | Критерий « Открытость и доступность информации» Доля получателей услуг, открытостью, комфортностью и доступностью информации о деятельности организации, размещённой : - на информационных стенах -официальном сайте | 88 | Проведение анкетирования получателей услуг. Проведение мониторинга удовлетворённости. | 10 января 2022 г. | Зав. культмассового сектора Шишкина Т.В. Зав.структурного подразделения» Кикеринская поселковая библиотека» Харионовская И.В. |
| 2. | Критерий « Комфортность условий предоставления услуг». | 64 | Документация ,технические документы о проведении | 2022 год | Администрация МО Калитинское СП. |

| | | | | | |
|-----|---|----|---|--|---|
| 2.3 | Доля получателей услуг ,удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг. | | капитального ремонта помещений 1 этажа Дома культуры ,туалетов и помещения для библиотечной работы утверждены в Правительстве ЛО. Ремонт назначен на весну-лето 2020 года .Проведение капитального ремонта увеличит долю получателей услуг,удовлетворённых услугами | | |
| 3. | Критерий « Доступность предоставления услуг для инвалидов» 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, её помещений с учётом доступности для инвалидов. | 80 | Проведение капитального ремонта туалетов для инвалидов позволит удовлетворить требование инвалидов к предоставлению услуг. Проведение повторного инструктирования работников по вопросам оказания услуг инвалидам. Создание на сайте перечня услуг,предоставляемых инвалидам. | Перечень на сайте-январь 2022г Капитальный ремонт-2022 год. | Директор МКУ Васильева М.А. Администрации МО Калитинское СП. |
| 4. | Критерий « Доброжелательность и вежливость при предоставлении услуг». | 88 | | | Директор МКУ « КДУ КСП» Васильева М.А. |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт при предоставлении услуг. | | Организовать обучение сотрудников, обеспечивающих первичный контакт при приёме посетителей . | Январь 2022 года | |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью и вежливостью работников, | 88 | | | |

| | | | | | |
|---------------|---|----|---|---|---|
| | обеспечивающих оказание услуг при обращении в организацию. | | | | |
| 5. 5.3 | <p>Критерий « Удовлетворённость условиями оказания услуг»</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | 84 | <p>Вновь провести ежемесячное анкетирование жителей посёлка .Усилить внимание на ответ жителей при анкетировании в строке « Готовы ли Вы порекомендовать нас?», провести анализ ответов.Уделить на сайте больше внимания этому вопросу.Доказать респондентам ,что они должны быть более внимательны при ответе на вопросы-довольны или нет нашей работой.</p> | <p>2022 год Весь рабочий период .</p> | <p>Директор МКУ « КДУ КСП» Васильева М.А.</p> |

Директор МКУ « КДУ КСП» Васильева М.А.