**Рекомендации по улучшению работы организаций культуры**

**по результатам НОК**

**2019 год**

1. **Центр культуры «Урал»**

По информации:

На сайте добавить недостающую обязательную информацию: дату создания, информацию об учредителе, описание структуры, копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, ежегодные результаты оценки, в разделе "Антикоррупционная политика"- приказ об ответственных, ссылка на bus.gov.ru

Кроме того, предусмотреть оперативное освещение расписания, всех изменений в расписании – с дублированием через сайт, через страницы в соцсетях, через СМС – оповещение.

Обратить внимание на опцию бронирования услуг по телефону или онлайн. Упоминание о такой возможности и описание процедур – на сайте. Обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам:

Создание более комфортных условий: кулеры с питьевой на каждом этаже, в том числе, с подогретой водой. Для улучшения условий получения услуг инвалидами – протестировать функциональность пандусов и лифтов для колясочников, при необходимости – провести реконструкцию. Улучшить навигацию (карты при входе, указатели). При проведении мероприятий – регулирование движения по парковке. Улучшение условий для переодевания детей, внедрить использование бахилл. Провести работу с персоналом (охрана, гардероб) для создания более доброжелательной атмосферы. В буфете – разнообразить ассортимент.

Принять регламент оплаты услуг, включающий возможность и порядок перерасчета в случае пропусков по уважительной причине, сроки и форму оплаты. Расширить возможности оплаты – терминал в здании, оплата онлайн и т.д.

**2 Центр культуры «Орджоникидзевский»**

По информации:

На сайте восполнить недостающие данные; дата создания, возможности и порядок бронирования услуг, информация о режиме работы. Обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам:

Обеспечить доступность питьевой воды. По возможности, произвести ремонт здания, в том числе – фасад.

**3 МАУК "ЦКиИ "Верх-Исетский"**

По сайту: внести недостающую информацию: приказа об ответственных за антикоррупционную политику, номера телефонов всех сотрудников. Разобраться со ссылками «задать вопрос» и «пишите нам» - оставить работающую ссылку, вторую убрать.

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам:

**Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»: «На Шевелева**»: облегчить вход в помещение, организовать Wi-Fi и парковку.

**Центр культуры и искусств «Верх-Исетский» (пл. Субботников**): обеспечить доступность питьевой воды, обеспечивать бесперебойно санитарно-гигиенические комнаты всем необходимым (мыло, туалетная бумага и т.д.). Создать условия для оказания услуг инвалидам.

**Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»: Культурно-досуговый центр «Буревестник»**: возможно, необходим ремонт.

**4 Дом культуры «Елизаветинский»**

По сайту:

Внести недостающую информацию: полностью дату создания, требуемые документы (решения о создании и о назначении руководителя, приказ об ответственных за антикоррупционную политику), номера телефонов всех сотрудников, ежегодные результаты оценки эффективности деятельности. Предусмотреть сервисы для обратной связи, включая раздел «Часто задаваемые вопросы», форму для подачи электронного обращения / жалобы / предложения.

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам: обеспечить доступность получения услуг лицам с ограниченными возможностями. Обеспечить доступность питьевой воды. Произвести ремонт крыльца для обеспечения безопасности. Обеспечивать санитарно-гигиенические помещения всем необходимым на бесперебойных условиях. Создать условия для переодевания детей. Более гибко подходить к составлению расписания, учитывать пожелания родителей. Расширять ассортимент услуг. Улучшить работу бухгалтерии в соответствии с жалобами родителей по перерасчетам. Внедрять электронные способы учета посещений и оплаты. Более широко использовать разные каналы информирования жителей района о проводимых мероприятиях.

**5 МБУК ЦК "Экран"**

По сайту:

Внести недостающую информацию: отчет о выполнении плана по улучшению качества работы организации. Привести в рабочее состояние электронные сервисы, обеспечивающие обратную связь: обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам:

**Центр культуры «Экран» (Грибоедова)**: обеспечить доступность питьевой воды, улучшить освещение, сделать зону ожидания более комфортной, расширять ассортимент услуг в плане мероприятий, разработать стратегии информирования об услугах. Создать условия для получения услуг инвалидам по всем требованиям.

**Центр культуры «Экран» (Инженерная)**: оформить современные информационные стенды и обеспечить навигацию в целом внутри здания. Обеспечить доступную питьевую воду. Сделать более комфортными условия ожидания в холле. Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам, в том числе - заменить рельсы пандусом, и выполнить все остальные требования к безбарьерной среде.

**6 МАУК "КЗЦ "Стрела"**

По сайту:

Разместить недостающую информацию: дату создания, Положение о филиалах и представительствах, документы по антикоррупционной политике ("порядок информирования", "положение о конфликте интересов" и "правила обмена деловыми подарками"), номера телефонов всех сотрудников. Убрать ссылку на несуществующую анкету. Обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам: подумать о расширении ассортимента услуг, изучив спрос. Возможно, потребителям нужны спортивные секции, кинопоказы и т.д.

**7 Центр культуры «Молодёжный»**

По сайту:

Разместить недостающую информацию: ежегодные результаты оценки эффективности, результаты НОК и предложения по улучшению качества, план по улучшению качества работы организации отдельно от отчета. Обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам:

Улучшить освещенность помещений, обеспечить навигацию, доступность питьевой воды, ремонт, оснастить санитарно-гигиенические помещения всем необходимым (мыло, туалетная бумага и т.д.), улучшить температурный режим, расширять ассортимент услуг, обновить и осовременить мебель и интерьеры помещений.

**8 Центр культуры «Горный Щит»**

По сайту:

Разместить недостающую информацию: решение учредителя о создании, схему проезда, ежегодные результаты оценки эффективности, в разделе «Антикоррупционная политика» - «порядок информирования», номера телефонов всех сотрудников, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, предложения об улучшении качества деятельности и отчет о выполнении плана по улучшению качества работы организации. Обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам:

Сделать качественный ремонт, обновить мебель, выделить помещения для переодевания детей, обеспечить профессиональную уборку помещений (не привлекать к уборке родителей), обеспечить комфортный температурный режим, доступность питьевой воды, обустроить зону ожидания, организовать надлежащую работу гардероба, обеспечить доступность и комфортные условия (мыло, туалетная бумага, етские унитазы и раковины, полотенца, чистота) во всех санитарно-гигиенических помещениях (на всех этажах), улучшить освещение, не допускать курения в здании, обеспечить удобный проход в спортивный зал.

Расширять ассортимент услуг, внедрять в работу администрации и персонала принципы клиенто-ориентированности, включая доброжелательные коммуникации с детьми, составление удобного расписания, гибкая ценовая политика, активное информирование реальных и потенциальных клиентов (жителей поселка) о предоставляемых услугах и проводимых мероприятиях.

**9 Дом культуры «Совхозный»**

По информации:

Разместить недостающую информацию на сайте: дату создания, приказ об ответственных в антикоррупционном разделе, отчет о выполнении плана по улучшению качества работы организации, номера телефонов всех сотрудников. Обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

На стенде – дополнить информацию об организации и ее деятельности, информацию по ценам на услуги.

По услугам:

Обеспечить навигацию по зданию, расширять ассортимент услуг для разных категорий потребителей. Подумать о смене названия. Обратиться в муниципальные органы с просьбой об обеспечении уличного освещения при подходе к зданию.

**10 МАУК "КДЦ "Дружба"**

По сайту:

Разместить недостающую информацию: дату создания, Положение о филиалах, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. Ссылку на bus.gov.ru перенести на главную страницу и добавить ссылку на сайт Администрации города. Также разместить документы с ежегодными результатами оценки эффективности, все требуемые документы в разделе «Антикоррупционная политика». Добавить телефоны всех сотрудников. Убрать ссылку на несуществующую министерскую анкету. Предусмотреть сервис для обратной связи. Обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам:

**Культурно-досуговый центр «Дружба**» (ул. Академика Бардина): обеспечить доступность питьевой воды, дополнить техническим обеспечением оба зала, улучшить вентиляцию в закрытых помещениях, расширить опции приобретения билетов онлайн, организовать комфортную зону ожидания

**Культурно-досуговый центр «Дружба»: «Дом культуры Ленинского района» (Сурикова)**: обеспечить более комфортные условия переодевания детей

**Культурно-досуговый центр «Дружба» (Онуфриева):** привести в порядок информационный стенд.

**11 МАУК "ЦК "Эльмаш"**

По сайту:

Разместить недостающую информацию; "Решение о назначении руководителя", ежегодные результаты оценки эффективности деятельности, ссылку на bus.gov.ru на главной странице, номера телефонов всех сотрудников. Обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам:

**Центр культуры «Эльмаш» имени Глазкова Ю.П. (Старых Большевиков):** обеспечить доступность питьевой воды, создать комфортную зону отдыха, модернизировать материально-техническую базу. Расширить ассортимент услуг для разных категорий пользователей. Предоставить электронные способы оплаты услуг.

**Центр культуры «Эльмаш» имени Глазкова Ю.П.: Центр культуры и досуга «Садовый»**: привести в порядок информационные стенды, обеспечить доступность питьевой воды, утепление зала и замена пола. Расширить ассортимент услуг, в том числе – развлекательных.

**12 Культурно-досуговый центр «На Варшавской» (Варшавская)**

По сайту:

Разместить недостающую информацию: решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, данные по КДЦ "Исток", информацию о планируемых мероприятиях на странице "Афиша", о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, ежегодные результаты оценки эффективности, комплект документов в разделе "Антикоррупционная политика", результаты НОК. Обеспечить на сайте функционирование опции для вопросов, жалоб и предложений, ввести раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте создать специальный раздел (например «Доступная среда») или разместить блок информации для маломобильных граждан о том, какие конкретно условия созданы в учреждении для разных категорий людей с инвалидностью и других МГН, какое оборудование используется; контакты сотрудника, который может ответить на вопросы по доступности и оказанию помощи; правила посещения и приобретения билетов граждан с инвалидностью, установленные тарифы для льготных категорий граждан.

По услугам: требуется ремонт помещений, создание условий для лиц с ограниченными возможностями. Обеспечить доступ питьевой воды, сделать комфортной зону ожидания. Расширять ассортимент услуг.