

«Утверждаю»
 Директор МКУК
 «КДЦ с. п. Благовещенка»



ПЛАН

по улучшению качества работы

Муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр сельского поселения Благовещенка Прохладненского муниципального района» Кабардино-Балкарской Республики на 2020 год

№ п. п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Открытость и доступность информации об Учреждении					
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте КДЦ в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	регулярно	Директор – Козьяр Л. М., худ. руководитель – Люфт Е. А.	Размещение и регулярное обновление информации об учреждении на официальном сайте учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположения СП (виды общественного транспорта и название маршрута)	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте, в т. ч., транспортная

	субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015г., регистрационный № 37187)					доступность учреждения
1.2	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте КДЦ в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015г., регистрационный № 37187)	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	регулярно	худ. руководитель – Люфт Е. А.	Размещение и регулярное обновление информации об учреждении на официальном сайте учреждения, в т.ч., видах предоставляемых учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, отчет о результатах деятельности учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте
1.3	Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории КДЦ	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016	регулярно	Директор – Козяр Л. М., худ. руководитель – Люфт Е. А. (ответственная за	С учетом мнения получателей услуг учреждения, регулярное обновление	Обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной

		№ 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»)		сайт)	информации о деятельности учреждения, размещенной на территории КДЦ	информацией о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории КДЦ
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»)	Регулярно	Директор – Козяр Л. М., худ. руководитель – Люфт Е. А. (ответственная за сайт)	Адаптация объектов (зданий) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение паспортов доступности. Работа версии для слабовидящих на сайте учреждения.	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в учреждении
2.2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542	Регулярно	Директор – Козяр Л. М., худ. руководитель – Люфт Е. А. (ответственная за сайт)	Организация комфортного пребывания посетителей в учреждении (места для ожидания,	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления

		«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»			чистота помещений)	услуг в учреждении
2.3	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения ассортимента (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»	Регулярно, обновление по мере необходимости	Директор – Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А. (ответственная за сайт)	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах
2.4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства	Регулярно, обновление по мере необходимости	Ответственная за сайт – Люфт Е. А.	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации,	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры

		<p>пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>			<p>размещаемой на официальном сайте учреждения. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде (на посещение гастрольных концертов)</p>	<p>возможностью пользования электронными сервисами официального сайта учреждения</p>
2.5	<p>Удобство графика работы организации культуры</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки</p>	<p>Регулярно</p>	<p>Директор – Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А. (ответственная за сайт)</p>	<p>Размещение на официальном сайте документа «Правила внутреннего трудового распорядка», режима работы учреждения, информации о работе учреждения в</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам учреждения</p>

		качества оказания услуг организациями культуры»)			праздничные дни и памятные даты учреждения	
3.	Время ожидания предоставления услуги					
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей	Регулярно	Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы учреждения, СП	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы учреждения
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры					
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Регулярно	Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала учреждения к посетителю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала учреждения
4.2	Компетентность персонала	Анализ и изучение	Регулярно	Директор -	Наличие	Обеспечение

	организации культуры	мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.	квалифицированно-го персонала учреждения	получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	1 раз в квартал	Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.	Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления

5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	1 раз в квартал	Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.	Осуществление оценки материально-технического обеспечения учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	услуг учреждения Участие в оценке материально-технического обеспечения учреждения методом анкетирования, удовлетворённость качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения учреждения
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки	Один раз в месяц	Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет в рамках	Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности учреждения методом анкетирования, удовлетворённость качеством оказания услуг

		качества оказания услуг организациями культуры»)			мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Один раз в квартал	Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов учреждения методом анкетирования посетителей, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения