

## 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.	<b>Открытость и доступность информации об Учреждении</b>					
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 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	Директор – Козырь 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 информацией о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте, в т. ч., транспортная доступность учреждения



<p>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»)</p> <p>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»)</p>	<p>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»)</p>	<p>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</p>	<p>получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте</p>
<p>1.3 Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории КДЦ</p>	<p>регулярно</p>	<p>С учетом мнения получателей услуг учреждения, регулярное обновление информации о деятельности учреждения, размещенной на территории КДЦ</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории КДЦ</p>
<p><b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b></p>			
<p>2.1 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Регулярно</p>	<p>Адаптация объектов (зданий) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение паспортов доступности. Работа версии для</p>	<p>Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим</p>



	2.2 Комфортность условий пребывания в 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., худ. руководитель – Люфт Е. А. (ответственная за сайт)	Организация комфортного пребывания посетителей в учреждении (места для ожидания, чистота помещений)	получении услуг, необходимой информации 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	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на	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>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>пользования электронными сервисами официального сайта учреждения</p>
2.5	<p>Удобство графика работы организации культуры</p>	<p>Регулярно</p>	<p>Директор – Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А. (ответственная за сайт)</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам учреждения</p>
3.	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>			
3.1	<p>Соблюдение режима работы организацией культуры</p>	<p>Регулярно</p>	<p>Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы учреждения</p>



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 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 квалифицированно-го персонала учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации
5. 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	1 раз в квартал	Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей, удовлетворенность качеством	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей, удовлетворенность качеством

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	<p>Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.</p>	<p>Участие в оценке материально-технического обеспечения учреждения мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования</p>	<p>Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности учреждения методом анкетирования, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждения</p>	<p>посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждения</p>
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 качества оказания услуг организациями культуры»)	Один раз в месяц	<p>Директор - Козяр Л. М., библиотекарь – Дешева Р. Ж., худ. руководитель – Люфт Е. А.</p>	<p>Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в рамках мониторинга оценки удовлетворенности</p>	<p>Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности учреждения методом анкетирования, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%,</p>	<p>Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности учреждения методом анкетирования, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%,</p>



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 – Люфг Е. А.	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения
Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов учреждения методом анкетирования посетителей, удовлетворённость качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения						

Директор МКУК «КДЦ с.п. Благовещенка»



Л. М. Козяр