



План мероприятий
по улучшению качества работы Муниципального Автономного учреждения культуры
Дворец Культуры «Шахтер» 2019 год

| № п. л. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|---------|---|---|---|------------------|--|---|
| 1 | Открытость и доступность информации об Учреждении | | | | | |
| | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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 08.05.2015, регистрационный N 37187) | Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | I квартал 2019г и в течение отчетного периода | Ведущий методист | размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте |

| | | | | | | |
|----------|--|--|-----------------------------|------------------|---|--|
| | Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 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») | в течение отчетного периода | Ведущий методист | С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации | обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | |
| | 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») | I-III квартал 2019 г. | Зам.директора | адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. | обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении |
| | 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») | в течение отчетного периода | Зам.директора | Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении |
| | Наличие дополнительных услуг и | Анализ и изучение | в течение | Ведущий | наличие информации о | обеспечение получателей |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|-------------------------|---|---|
| | <p>доступность их получения</p> | <p>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»)</p> | <p>отчетного периода, обновление по мере необходимости</p> | <p>методист</p> | <p>перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения, места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий</p> | <p>социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах</p> |
| | <p>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)</p> | <p>Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства 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>в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости</p> | <p>Ведущий методист</p> | <p>наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, 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.</p> | <p>обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения.</p> |

| | | | | | | |
|----------|---|---|-----------------------------|------------------------------------|---|--|
| | Удобство графика работы 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») | в течение отчетного периода | Зам.директора Ведущий методист | размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | | | | |
| | Соблюдение режима работы 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») | в течение отчетного периода | Зам.директора Ведущий методист | Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | | | | |
| | 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») | в течение отчетного периода | Зам.директора, персонал Учреждения | 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 |
| | Компетентность персонала | Анализ и изучение | в течение | Зам.директора | Наличие | обеспечение получателей |

| | | | | | | |
|----------|---|---|--------------------|------------------|---|---|
| | 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») | отчетного периода | | квалифицированного персонала Учреждения | социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | |
| | 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») | один раз в квартал | Ведущий методист | осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом обратной связи посетителей на сайте Учреждения | участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей музея и его отделов ,удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения |
| | 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») | один раз в квартал | Зам.директора | Повышение качества предоставляемых услуг | Увеличение охвата посетителей , удовлетворённость условиями предоставления социальных услуг |