

УТВЕРЖДЕНО
 Приказом директора
 МАУК ГДК «Дружба»
 от «08» декабря 2017 г. №55

План мероприятий
 по улучшению качества работы Муниципального автономного учреждения культуры «Городской Дворец культуры «Дружба»
 на 2018 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					
1.1	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"	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»)	В течение года	Методист Программист	Размещение и регулярное обновление информации о Дворце культуры на официальном сайте учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположения учреждения.	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об организации, размещаемой на официальном сайте

	(зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)					
1.2	Наличие информации о деятельности 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 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»)	В течение года	Методист Программист	Размещение и регулярное обновление информации о Дворце культуры на официальном сайте учреждения, в т.ч. о видах предоставляемых учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте
1.3	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	В течение года	Методист Программист	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

		организациями культуры»)				
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	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 года	Начальник хозяйственного отдела Главный инженер	Организация комфортного пребывания посетителей в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в учреждении
2.2	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»)	В течение года	Методист Зам. директора	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Дворца культуры, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг	Обеспечение получателей социальных услуг полной, актуальной и понятной информацией о предоставляемых услугах
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства	В течение года, обновление по необходимости	Методист Программист	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте.	Обеспечение получателей социальных услуг информацией о возможности пользоваться

		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»)			Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде через электронный сервис «Сибкасса»	электронными сервисами
2.4	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 года	Методист Зам. директора	Размещение на официальном сайте информации о режиме работы учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг возможностью доступа к услугам учреждения
2.5	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»)	В течение года	Главный инженер Начальник хозяйственного отдела Методист	Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получения услуг
3	Время ожидания предоставления услуги					

3.1	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 года	Зам. Директора Методист	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг удобным графиком работы учреждения
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации 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»)	В течение года	Зам. директора Начальник хоз.отдела Главный инженер Методист	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»)	В течение года	Отдел кадров Зам. директора	Наличие квалифицированного персонала учреждения	Обеспечение получателей 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					

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»)	Раз в полугодие	Зам. директора Методист	Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждением
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»)	Раз в полугодие	Главный инженер Начальник хоз.отдела Методист	Осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке материально-технического обеспечения учреждения методом анкетирования посетителей, 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 качества оказания услуг организациями культуры»)	Раз в полугодие	Методист Программист	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет», в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности учреждения методом анкетирования посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры	Раз в полугодие	Методист Художественно-оформительская	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических	Участие в оценке качества и содержания полиграфических

	организации культуры	России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		мастерская	материалов учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	материалов учреждения методом анкетирования посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения
--	----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------