

**Приложение № 1**  
**Утверждено Приказом директора**  
**МАУК «ЦСКС» ГО Богданович**  
**№379 - од от «20» ноября 2017**

**План мероприятий**  
**по улучшению качества работы**  
**Муниципального автономного учреждения культуры**  
**«Центр современной культурной среды городского округа Богданович»**

№ п. л.	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.	<b>Открытость и доступность информации об Учреждении.</b> 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 организацией культуры, размещаемой на официальном сайте уполномоченного	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 2018г и в течение отчетного периода	Ответственные лица за сайт учреждения	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположения Учреждения (расстояние до остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта)	Обеспечение поставителей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность Учреждения

<p>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)</p>					
<p>1.2. Обеспечить своевременное размещение информации и внесение изменений в информацию о деятельности учреждения на сайте в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></p>	<p>Правила предоставления и размещения информации на официальном сайте утверждены приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н Требования к порядку формирования структурированной информации об учреждении, утверждены приказом Федерального казначейства от 15.02.2012 № 72 Размещение информации и ведение официального сайта в сети Интернет (<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>) обеспечивает Федеральное казначейство</p>	<p>II квартал 2018г и в течение отчетного периода</p>	<p>Ответственные лица за сайт учреждения</p>	<p>Наличие на сайте Учреждения в сети Интернет <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> полной, достоверной информации</p>	

		<p>На официальном сайте подлжит размещению информация:  - о государственных учреждениях (казенных, бюджетных, автономных) вне зависимости от того, утверждено им государственное задание или нет, получают они бюджетные ассигнования из бюджета субъекта или нет;  - об обособленных структурных подразделениях государственных учреждений, которым утверждено государственное задание</p>				
1.3.	<p>Создать для потребителей возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы Учреждения.  Разместить обращение к потребителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте, на информационном</p>	<p>Обеспечить проведение мониторинга обращений, предложений</p>	<p>II квартал 2018г и в течение отчетного периода</p>	<p>Ответственные лица за сайт учреждения</p>		<p>Получение потребителей предложений, направленных на улучшение качества работы Учреждения через «Обратную связь»</p>

<p>стенде) Проинформировать о заказке на сайте Учреждения «Обратная связь» (для внесения предложений, для информирования о ходе рассмотрения обращений граждан), Создать электронную почту для обращений и внесенный предложений</p>					
<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>					
<p>2.1. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья  *При наличии <u>финансирования</u></p>	<p>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») )</p>	<p>I-III квартал 2018 г.</p>	<p>Руководители структурных подразделений</p>	<p>Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о возможности заказа такси, контактов, оказания помощи инвалидам на территории Учреждения.</p>	<p>обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении</p>
<p>2.2. Комфортность условий пребывания в 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 качества оказания услуг</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>Руководители структурных подразделений</p>	<p>Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждения (места для сидения, гардероб, чистота помещений)</p>	<p>создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении</p>

	организациями (культуры))				обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах
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)»)	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Отдел бухгалтерского учета и отчетности	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.	
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)»)	I квартал 2018г, в течение отчетного периода	Заведующий отдела по работе с персоналом	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
<b>3</b> <b>Время ожидания предоставления услуги</b>					
Соблюдение режима работы организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей	в течение отчетного	Руководители структурных	Незамедлительное размещение на	Обеспечение получателей социальных

	<p>услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры»)</p>	<p>периода</p>	<p>подразделений</p>	<p>официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения</p>	<p>услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения</p>		
<p>4</p>	<p><b>Дорожественность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b></p>	<p>Дорожественность и вежливость персонала 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 качества оказания услуг организациями (культуры»)</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>Руководители структурных подразделений</p>	<p>Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения</p>
<p>Компетентность персонала 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 качества оказания услуг организациями (культуры»)</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>Заведующий отделом по работе с персоналом, Руководители структурных подразделений</p>	<p>Наличие квалифицированного персонала Учреждения</p>	<p>обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качества состава персонала путем повышения квалификации работников</p>		

5 Довлетворенность качеством оказания услуг

<p>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры</p>	<p>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»)</p>	<p>Один раз в квартал</p>	<p>Руководители структурных подразделений</p>	<p>Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качества и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения</p>	<p>Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг</p>
<p>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением 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 качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>Один раз в квартал</p>	<p>Главный инженер</p>	<p>осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования</p>	<p>Участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения</p>