АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕСЕЛОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КРАСНОЗЕРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

10.10. 2017г. с. Веселовское № 28-р

О мерах по улучшению качества работы организации культуры

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона № 256 от 21.07.2014г. «О внесении изменений в отдельный законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», руководствуясь результатами независимой оценки качества оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями Новосибирской области, проведенной комиссией по независимой оценке качества общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области 6 сентября 2017 года

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями Веселовского сельсовета.

(Приложение № 1)

2. Контроль за исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

Глава Веселовского сельсовета

Краснозерского района Новосибирской области С.М.Сосунов

Соломатина Л.В.

53-193

Приложение № 1 к распоряжению

администрации Веселовского сельсовета

Краснозерского района Новосибирской области

№ 28 от 10.10.2017г.

**План мероприятий**

по улучшению качества работы муниципального казённого учреждения культуры **«Веселовский КДЦ»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N 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 администрации Веселовского сельского совета Краснозёрского района Новосибирской области в сети "Интернет" в соответствии с[приказом](https://clck.yandex.ru/redir/nWO_r1F33ck?data=TUZzNUtUalhlNGlhWTkxbVlaU3JvMnQxQUhGRE5jUER0TVF5MHBDVzRSc1RmTE8zNUxyVHJUamxDazh3X3h6dUdRc1NkaTBVVG51Sk53bmpZNTZYQ1lqM2VOWHl4RXdFMzItUUFWcjF4MThPZ0x5YmdzOEpjYnBZVWFIT09oZEp1X3Mxck0tSEYtYWNPbGJwcVZQX3M1ZE5laWplUnVPMVVNdDBZVG9mVTRGYXp4dGo1dV9vdlNDbVd5UkE2QUg4QWhBVDFyaGtwUWc&b64e=2&sign=a395462c9f38c0fb930f27e904fa512e&keyno=17) 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») | 4 квартал 2017г и  в течение  отчетного  периода | Директор КДЦ | размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте администрации, о видах предоставляемых Учреждением услуг,  о планируемых мероприятиях, , отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности; в) | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность Учреждения. |
|  | Наличие информации о деятельности учреждения культуры на официальном сайте управления 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  отчетного  периода | Директор КДЦ | размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте администрации | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте администрации |
|  | Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Анализиизучение 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 | Директор КДЦ | 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 | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | I-IV квартал 2018 г. | Специалист КДЦ | адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами.  Размещение тактильной информации о работе учреждения, установка кнопки вызова. | 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 | Анализиизучение 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 | Специалист КДЦ | 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 доступность их получения | Анализиизучение 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 | ,  Зав. сектором культурно-досугового центра | 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 |
|  | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Анализиизучение 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») | в течение отчетного периода,  обновление по мере  необходимости | Зав. сектором КДЦ Директор | наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения. |
|  | Удобство графика работы организации культуры | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | 4 квартал 2017г,  в течение отчетного периода | Директор | размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | | | | | |
|  | Соблюдение режима работы организацией культуры | Анализиизучение 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 | ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ ,  руководители творческих коллективов | 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 | Анализиизучение 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 | дИРруководители творческих коллективов | 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 организации культуры | Анализиизучение 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 | Директор КДЦ | 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** | | | | | |  |
|  | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Анализиизучение 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 | Зав. сектором кдц руководители творческих коллективов | осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения | участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей учреждения, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 90%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения |  |
|  | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Анализиизучение 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 КДЦ Художественный руководитель | 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 Учреждения, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения |  |
|  | 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  4 квартал17г. | Зав. сектором КДЦ | 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,проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения, изготовление новых рекламных щитов |  |