

План мероприятий по улучшению качества работы  
Муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Районный Дом культуры им. Нариманова»  
на 2020 г.

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1.</b>	<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 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»)»	в течение отчетного периода	Методист МБУК РДК им.Нариманова	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в том числе более полное и подробное указание на особенности расположения Учреждения (расстояние до остановок общественного транспорта)	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность учреждения
	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте	в течение отчетного периода	Методист МБУК РДК им.Нариманова	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на	Обеспечение получателей социальных услуг в

	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)	(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			официальном сайте Учреждения, в т.ч. о видах предоставляемых Учреждением услуг, планируемых мероприятиях, выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, годовой бухгалтерской отчетности	сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной 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	Директор МБУК РДК им.Нариманова	С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации	Обеспечение получателей услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>					
	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	в течение отчетного периода	Директор МБУК РДК им.Нариманова	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении

		оказания услуг организациями культуры»)»)				
	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	Директор МБУК РДК им.Нариманова, Методист МБУК РДК им.Нариманова	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, проведение интерактивных игр, праздничных и культурно-массовых мероприятий	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)	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, обновление по мере необходимости	Директор МБУК РДК им.Нариманова, Методист МБУК РДК им.Нариманова	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	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, обновление по мере необходимости	Директор МБУК РДК им.Нариманова, Методист МБУК РДК им.Нариманова	Размещение на официальном сайте раздела о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения, Правил посещения МБУК РДК	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения

					им.Нариманова	
	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»)	Постоянно	Директор МБУК РДК им.Нариманова	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
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуг</b>					
	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, обновление по мере необходимости	Директор МБУК РДК им.Нариманова, Методист МБУК РДК им.Нариманова	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>					
	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	Директор МБУК РДК им.Нариманова	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 за качеством работы персонала Учреждения
	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 отчетного периода	Директор МБУК РДК им.Нариманова	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.	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
	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»)	1 раз в полугодие	Директор МБУК РДК им.Нариманова, Методист МБУК РДК им.Нариманова	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей учреждения (не менее 30 человек), 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")	1 раз в полугодие	Директор МБУК РДК им.Нариманова, Методист МБУК РДК им.Нариманова	Осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей учреждения (не менее 30 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения
	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")	1 раз в полугодие	Методист МБУК РДК им.Нариманова	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом электронного анкетирования	Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом электронного анкетирования посетителей учреждения (не менее 30 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение

						регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности 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»)	1 раз в полугодие	Методист МБУК РДК им.Нариманова	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом электронного анкетирования	Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом электронного анкетирования посетителей учреждения (не менее 30 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения