

Согласовано:
И.о. Главы Администрации
Красноярского сельского поселения


Е.В. Гамова

«19» января 2021 г.



Утверждаю:
Директор МБУК ЦР КСП «ЦДК»
Л.П. Кузнецова

«19» января 2021 г.

**План мероприятий
по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры» на 2021 г.**

№ 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 организации культуры					
1.1	Создание официального сайта МБУК ЦР КСП «ЦДК»	Обеспечение наличия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование на сайте МБУК ЦР КСП «ЦДК»	1 квартал 2021г.		Размещение и регулярное обновление информации об учреждении на официальном сайте МБУК ЦР КСП «ЦДК»; (абонентский номер телефона, адрес электронной почты, электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по указываемым услугам и иных), раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» технической возможности выражения получателем	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об учреждении, размещенной на официальном сайте МБУК ЦР КСП «ЦДК»

					услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры)	
1.2	Размещение на официальном сайте информации о предоставляемых учреждением услугах	Усовершенствование рекламной деятельности	Ежемесячно	Заведующий отделом культурно-массовой работы Даинзон М.А. заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько	Удовлетворение и прогнозирование спроса, максимизация прибыли. Размещение и регулярное обновление информации об учреждении на официальном сайте МБУК ЦР КСП «ЦДК», в т.ч., о видах предоставляемых учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте МБУК ЦР КСП «ЦДК»
1.3	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ, соц.сетях.	Усовершенствование рекламной деятельности Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте МБУК ЦР КСП «ЦДК» (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	ежемесячно	Заведующий отделом культурно-массовой работы Даинзон М.А.	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					

2.1	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 течении года	Директор Л.П.Кузнецова, заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько	адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о возможности заказа такси, контактов для оказания помощи инвалидам на территории Учреждения. обучение(инструктирование) работников для предоставления услуг инвалидам, наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении
2.2	Комфортность условий пребывания в организации культуры * При наличии финансирования	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 Л.П.Кузнецова, заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении : обустройство комфортной зоны ожидания (приобретение мебели), чистота помещений, установка кулера с питьевой водой, ремонт потолка и замена освещения (сцена зрительного зала), частичный косметический ремонт потолка лестничного марша, косметический ремонт кабинета бухгалтерии, улучшение материальной базы.	Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения

2.3	Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: - организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в зрительном зале I этажа, помещений I этажа используемых для проведения мероприятий и занятий кружков.	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Директор Л.П.Кузнецова, заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько	Организация работы по обеспечению безопасного комфортного и эстетичного пространства в помещениях учреждения и на прилегающей территории. Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри 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»)	Квартал 2021г, в течение отчетного периода	Директор Л.П.Кузнецова, заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько	размещение на сайте МБУК ЦР КСП «ЦДК» информации о режиме работы Учреждения.	обеспечение получателей 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	Директор Л.П.Кузнецова, заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько	Незамедлительное размещение на сайте Администрации 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					
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного	заведующий структурным	Наличие доброжелательного,	Обеспечение получателей услуг в

	организации культуры	(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	периода	подразделением Л.Н.Забудько Заведующий отделом культурно-массовой работы Даинзон М.А.	вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю	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 отчетного периода	Директор Л.П.Кузнецова, заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	обеспечение получателей 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»)	один раз в квартал	заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько Заведующий отделом культурно-массовой работы М.А.Даинзон	осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом опроса посетителей Учреждения	проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения, изучение отзывов посетителей мероприятий и участников клубных формирований.
5.2	Удовлетворенность	Анализ и изучение мнения	один раз в	Директор	осуществление оценки	оценка материально-

	материально-техническим обеспечением организации культуры	получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	квартал	Л.П.Кузнецова, заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько	материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом опроса	технического обеспечения Учреждения методом опроса посетителей учреждения, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте МБУК ЦР КСП «ЦДК», 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»)	Один раз в месяц	заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько Заведующий отделом культурно-массовой работы Даинзон М.А.	осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте МБУК ЦР КСП «ЦДК» в сети "Интернет" в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом изучения опроса населения и отзывов в сети "Интернет"	оценка качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом опроса, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов 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 Л.П.Кузнецова, заведующий структурным подразделением Л.Н.Забудько	осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом опроса	участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом опроса посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения

