Утверждаю:

Директор МБУК ЦР КСП «ЦДК»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.П.Кузнецова

«10» января 2020г.

**План мероприятий**

**по улучшению качества работы МБУК ЦР Красноярского сельского поселения «ЦДК» на 2020 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 Учреждении** | | | | | |
| 1 | Размещение на сайте Администрации Красноярского сельского поселения сведений о предоставляемых учреждением услугах | Усовершенствование рекламной деятельности | Ежемесячно | Заведующий отделом культурно-массовой работы Павлова Г.Г.,  заведующий структурным подразделением  Л.Н.Забудько | Удовлетворение и прогнозирование спроса, максимизация прибыли.   |  | | --- | | Размещение и регулярное обновление информации об учреждении на официальном сайте Администрации сельского поселения, 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  Администрации сельского поселения | |
| 2. | Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ, соц.сетях. | Усовершенствование рекламной деятельности   |  | | --- | | Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте Администрации сельского поселения  (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 Павлова Г.Г. | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| 3. | Разработка и изготовление информационного стенда о работе кружков и любительских объединений для удобства получения информации посетителями. | Усовершенствование рекламной деятельности | 3 кв. 2020г. | Директор Л.П.Кузнецова,  заведующий структурным подразделением  Л.Н.Забудько  Заведующий отделом культурно-массовой работы Павлова Г.Г.. | Повышение качества предоставляемых услуг, 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** | | | | | |
| 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. | обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении |
| 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(места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения |
| 3 | Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья:  - организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в зрительном зале I этажа, помещений 1 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 |
| 4. | 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») | Iквартал 2020г,  в течение отчетного периода | Директор Л.П.Кузнецова,  заведующий структурным подразделением  Л.Н.Забудько | размещение на сайте Администрации поселения 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 | 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 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** | | | | | |  |
|  | 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 | заведующий структурным подразделением  Л.Н.Забудько  Заведующий отделом культурно-массовой работы Павлова Г.Г. | Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю | Обеспечение получателей 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 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** | | | | | |
|  | 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 | заведующий структурным подразделением  Л.Н.Забудько  Заведующий отделом культурно-массовой работы Павлова Г.Г. | осуществление мониторинга оценки удовлетворённости 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. |
|  | 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») | один раз в квартал | Директор Л.П.Кузнецова,  заведующий структурным подразделением  Л.Н.Забудько | осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом опроса | участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом опроса посетителей учреждения, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения |
|  | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте Администрации, 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 Павлова Г.Г. | осуществление оценки  качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте Администрации поселения в сети "Интернет в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом изучения опроса населения и отзывов в сети "Интернет | участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом опроса, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения |
|  | 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 ка 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 |