**УТВЕРЖДАЮ:**

**Глава Хор-Тагнинского муниципального**

 **образования С.С.Ненахов**

 «04» декабря 2017г.

**План мероприятий**

 по улучшению качества работы **Муниципальное бюджетное учреждение культуры**

**«Хор-Тагнинский центр культурно-досуговой и информационной деятельности» 2018-2020год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 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 течениеотчетногопериода | Директор Центра досуга | Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположение Учреждения (расстояние до остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта) | 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 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 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 Центра досуга | Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч.,о видах предоставляемых Учреждением услуг,о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного 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 |
|  | 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 Центра досуга | 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») | В течение отчетного периода | Директор Центра досуга | Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами.Размещение информации о контактах администраторов Центра досуга 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 |
|  | 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 | Директор Центра досуга | Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, 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 мереНеобходимости. | Директор Центра досуга | 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 театрализованных 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) | 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 меренеобходимости | Директор Центра досуга | 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») | В течение отчетного периода | Директор Центра досуга | 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 | Директор Центра досуга | 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 | Директор Центра досуга | 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 Центра досуга | 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 |
|  | Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и | Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения. | До 2020 года | Директор учреждения  | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг |
|  | Внедрение новых форм работы, недопущение сокращения числа участников творческих коллективов | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Ежеквартальный мониторинг | Художественный руководитель, Руководители творческих коллективов  | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг. |
| **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 | Директор Центра досуга | Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения | Участие в оценке качества предоставления услуг методом изучения книги отзывов и предложений, 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 Центра досуга | Осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | Участие в оценке качества предоставления услуг методом изучения книги отзывов и предложений, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг 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») | Один раз в месяц | Директор Центра досуга | Осуществление оценкикачества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | Участие в оценке качества предоставления услуг методом изучения книги отзывов и предложений, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения |

 Директор МБУК «Хор-Тагнинский ЦКД и ИД» С.Н.Картошкина

**Описание плана по улучшению качества услуг в МБУК «Хор-Тагнинский ЦКД и ИД»**

План утверждён Главой Хор-Тагнинского муниципального образования 4декабря 2017г.,

содержит 5 пунктов.

**1. Открытость и доступность информации об Учреждении**

Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет",

полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте,

размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте, наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации,

обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации.

Сроки исполнения В течение

отчетного

периода

**2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, комфортность условий пребывания в организации культуры, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)

анализ и изучение мнения получателей услуг, обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении, создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении, обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах, обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения.

Сроки исполнения В течение

отчетного

периода

**3. Время ожидания предоставления услуги**

Соблюдение режима работы организацией культуры, анализиизучение мнения получателей услуг

незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения, обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения

Сроки исполнения В течение

отчетного

периода

**4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры,

увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и

внедрение новых форм работы, недопущение сокращения числа участников творческих коллективов, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры,

обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников.

Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг.

Сроки исполнения: до 2020года, ежеквартальный мониторинг

**5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры, удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры, удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет, анализ и изучение мнения получателей услуг, осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг, участие в оценке качества предоставления услуг методом изучения книги отзывов и предложений, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения.

Сроки исполнения один раз в месяц и 1раз в квартал