Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом директора

муниципального бюджетного учреждения

культуры «Междуреченский сельский дом культуры»

сельского поселения Междуречье Кольского района

Мурманской области

от «18» января 2016 г. № 2-о

План

мероприятий по улучшению качества деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Междуреченский сельский дом культуры» сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатели независимой оценки качества работы** | **Значение показателя** | | | **Мероприятия, направленные на повышение качества работы** | | **Срок исполнения** | **Источник финансирования** |
| **фактическое** | | **максимально возможное** |
| **1.Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | | | | | | | | |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | | 4 | 5 | | | Актуализировать и/или дополнить контактную информацию, а также сведения об учредителе и учредительных документах; | в течение года |  |
| 1.2. | Информация о выполнении государственного /муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | | 1 | 7 | | | Актуализировать информацию на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru) | в течение года |  |
| 1.3. | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры.  Виртуальные экскурсии по организации культуры | | 4,44 | 7 | | | 1. Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих культурно-массовых мероприятиях.  2. По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения | в течение года |  |
| **2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** | | | | | | | | | |
| 2.1. | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | | 2,5 | 5 | | | 1. Организовать деятельность по созданию условий доступности зданий/помещений учреждения для посещения инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.  2. Провести работу по обеспечению надлежащего уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении. | в течение года |  |
| 2.2. | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | | 2 | 5 | | | Разместить/актуализировать информацию:  - о предоставляемых услугах, а также условиях и ограничениях их получения;  - о режиме работы учреждения, а также клубных формирований, действующих на базе учреждения. | в течение года |  |
| 2.3. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.  Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Дата и время размещения информации.  Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | | 3 | 6 | | | При проведении работ по оптимизации работы официального Интернет-сайта предусмотреть обеспечение доступа к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» (не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации) | в течение года |  |
| **3. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»** | | | | | | | | | |
| 3.1 | Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры | | 6 | 7 | | | Среди сотрудников учреждения культивировать и поощрять проявления доброжелательности, вежливости и желания создать им максимально комфортные условия пребывания в учреждении в отношении посетителей. | в течение года |  |
| 3.2. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | | 5 | 7 | | | На общедоступных для посетителей информационных стендах и Интернет-сайте учреждения разместить информацию об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе учреждения или выражения благодарности. | в течение года |  |
| **4. Критерии «Удовлетворенность качеством оказания услуг»** | | | | | | | | | |
| 4.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом | | 2 | 5 | | | В течение календарного года проводить выборочные опросы посетителей учреждения в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразием услуг культуры, а также последующей корректировкой деятельности учреждения с учетом полученной информации. | в течение года |  |
| 4.2. | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | | 1 | 7 | | | Разместить на официальном сайте учреждения информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план работы по улучшению качества деятельности учреждения, а также результатах его выполнения. | в течение года |  |
| 4.3. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | | 6 | 9 | | | Предусмотреть при оптимизации работы официального сайта учреждения страницу «Обратная связь», на которой граждане могут выразить в режиме онлайн свое мнение по вопросу качества предоставления услуг | в течение года |  |
| 4.4. | Возможность рекомендации потребителем услуги посещения учреждения своим близким, друзьям, знакомым | | 7 | 10 | | | Обеспечить в максимально возможно сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу «Обратная связь». Назначить ответственных лиц за ведение учета поступления обращений граждан, направления ответов на их обращения | в течение года |  |