ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, ТУРИЗМА

И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ

АДМИНИСТРАЦИИ ПИРОВСКОГО РАЙОНА

Приказ № 103

Об утверждении плана мероприятий

по улучшению качества услуг

учреждений культуры 27.09.2017 г.

На основании отчета по итогам сбора, обобщения и анализа в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Пировского района Красноярского края, а также предложений Общественного совета при администрации Пировского района от 07.09.2017 г.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества услуг учреждениями культуры Пировского района по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2017 году.
2. Директорам учреждений обеспечить своевременное выполнение Плана мероприятий.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель главы района по социальным

вопросам – начальник отдела О.С.Сарапина

План мероприятий

по улучшению качества услуг

учреждений культуры Пировского района

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п. л. | Наименование  мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| Открытость и доступность информации об Учреждении | | | | | | |
| 1. | Обеспечить наличие актуальной информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=654010F61E0ACBAB46248689532D1411B21435FD6027CE6BA71642126Bd162J) 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) При необходимости, актуализировать приказы об ответственных в учреждении по ведению сайтов. | 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») | ежеквартально | Директор МБУК «Централизованная клубная система» Пировского района | 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 |
| 2. | Обеспечить наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации. При необходимости, актуализировать приказы об ответственных в учреждении по поддержанию актуальной информации на стендах учреждения. | 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 «Централизованная клубная система» Пировского района | 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 |
| 3. | Принять меры по созданию и организовать работу сайта учреждения | 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 «Централизованная клубная система» Пировского района | 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 |
|  | Доработать сайт учреждения, разместив на нем схему проезда, ссылку (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры, порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры |  |  |  |  |  |
|  | Доработать сайт учреждения обеспечив на нем онлайн опрос законных представителей учащихся, по оценке качества предоставляемых учреждением услуг |  |  |  |  |  |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | | |
|  | 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») | I-III квартал 2018 г. |  | адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами.  Размещение информации о возможности заказа такси, контактов специалистовдля 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 | 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 | Руководители  структурных подразделений | Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении |
|  | 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 | Руководители учреждений | 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, места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах |
|  | 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») | I квартал 2018 г,  в течение отчетного периода | Руководители учреждений | размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения |
|  | Организовать постепенное обновление материально-технического обеспечения учреждений культурно-досугового типа |  |  |  |  |  |
|  | 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 | Руководители  структурных подразделений | Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | | | | | |
|  | 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 | Руководители  структурных подразделений | 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 |
|  | Организовать работу, направленную на рост профессиональных компетенций основного персонала. | 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 | Руководители структурных подразделений | 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 |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | | |
|  | Повышение  удовлетворенности 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 | Руководители структурных подразделений | осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения | участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения |
|  | Повышение удовлетворенности 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 | Руководители  структурных подразделений | осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения |
|  | Повышение удовлетворенности 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 | администрация Пировского района | осуществление оценки  качества 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 и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования учреждений удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения |
|  | Повышение удовлетворенности 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») | Один раз в квартал | администрация Пировского района | осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов  Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей Центра ремесел «Домострой» (не менее 300 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения |