

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«КУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР «ДОМ ИСААКА ШВАРЦА»
(МБУК «КЦ «Дом Исаака Шварца»)
ИНН 4705063984 / КПП 470501001 / ОГРН 1144705000582**

188338, Ленинградская область, Гатчинский район, г.п. Сиверский, ул. Пушкинская, дом 4 ЛИТЕР А
Тел.: +7 (921) 590-57-78, E-mail: dom-muzeischvartza@yandex.ru

*Приложение 1
к Приказу № 156 от 29.12.2019г.*



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБУК «КЦ
«Дом Исаака Шварца»

А.В. Нагорная

« 29 » декабря 2019 г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Культурный Центр «Дом Исаака Шварца»
(далее – Учреждение)
на 2020 год**

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|----------|---|---|-----------------|---------------------|---|--|
| 1 | Открытость и доступность информации об Учреждении | | | | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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» | Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно | Директор Учреждения | Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположения (виды общественного транспорта и номера маршрутов) | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность Учреждения |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального | Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно | Директор Учреждения | Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч. о видах предоставляемых Учреждением услуг, планируемых мероприятиях, о муниципальном задании и его выполнении, о плане финансово-хозяйственной деятельности и о его исполнении финансово- | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте |

| | | | | | | |
|----------|---|--|-----------|---------------------|--|--|
| | органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | | | | хозяйственной деятельности Учреждения | |
| 1.3. | Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно | Директор Учреждения | С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории Учреждения | Наличие актуальной и своевременной информации на стендах и других открытых источниках информации. Обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией, размещенной на территории Учреждения, о деятельности Учреждения |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры (температура воздуха в помещениях, чистота помещений...) | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно | Директор Учреждения | Комфортность пребывания посетителей в Учреждении (температура воздуха в помещениях, чистота помещений) | Создание комфортных условий пребывания посетителей Учреждения при предоставлении услуг |
| 2.2. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об | Регулярно | Директор Учреждения | Адаптация зданий и территории для обеспечения доступности инвалидов и других маломобильных групп населения. Работа по | Обеспечение инвалидов и других маломобильных групп населения при получении услуг необходимой |

| | | | | | | |
|------|---|--|---|---------------------|---|---|
| | | утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | | | улучшению версии для слабовидящих на сайте Учреждения | информацией об Учреждении |
| 2.3. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно, обновление по мере необходимости | Директор Учреждения | Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, информации о стоимости услуг, информации о предоставлении льгот отдельным категориям гражданам | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к дополнительным услугам Учреждения |
| 2.4. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно, обновление по мере необходимости | Директор Учреждения | Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения |
| 2.5. | Удобство графика работы организации культуры | Анализ и изучение мнения получателей | Регулярно | Директор Учреждения | Размещение на официальном сайте | Обеспечение получателей |

| | | | | | | |
|----------|---|--|-----------|--|--|---|
| | | услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | | | Правил внутреннего трудового распорядка Учреждения, режима работы Учреждения, информации о памятных датах Учреждения | социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно | Директор Учреждения | Незамедлительное размещение на официальном сайте информации в случае изменения режима работы Учреждения или предоставления услуг | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры удобным графиком работы Учреждения |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно | Директор Учреждения, персонал Учреждения | Наличие доброжелательного, вежливого персонала Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым 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 27 апреля 2018 года № | Регулярно | Директор Учреждения | Наличие компетентного персонала Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного |

| | | | | | | |
|----------|---|--|--|---------------------|---|---|
| | | 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | | | | персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения их квалификации |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно, в течение всего отчетного периода | Директор Учреждения | Осуществление оценки качества проведения мероприятий в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения, а также изучение и оценка мнений получателей услуг путем анкетирования в интерактивной форме на официальном сайте Учреждения | Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно, в течение всего отчетного периода | Директор Учреждения | 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, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля и анализа материально-технического |

| | | | | | | |
|------|--|--|--|---------------------|--|--|
| | | | | | | обеспечения Учреждения |
| 5.3. | 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 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно, в течение всего отчетного периода | Директор Учреждения | Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте 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, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Регулярно, в течение всего отчетного периода | Директор Учреждения | 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, проведение регулярного внутреннего контроля качества и содержания полиграфических материалов Учреждения |