

Утвержден
приказом ГБУК «СКДНТ»
от «09» 01 2019 № 5-09

**План мероприятий
по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения культуры
Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества» (ГБУК «СКДНТ»)
на 2019 год**

I. Цели разработки Плана мероприятий

Целями разработки Плана мероприятий по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества» (далее – План, Учреждение) являются:

- 1) повышение качества жизни граждан, находящихся на территории Ставропольского края, путем предоставления им с помощью различных форм и методов работы возможности саморазвития, профессионального роста, занятия творчеством; воспитание (формирование) граждан всех возрастных групп в духе культурных традиций страны и края; создание условий для развития их творческих способностей и социализации, самореализации и духовного обогащения, расширения кругозора; предоставление возможности интересно провести досуг;
- 2) сохранение культурного и исторического наследия народов Ставропольского края, обеспечение равного и свободного доступа граждан к информационным ресурсам края и участию в культурной жизни общества;
- 3) создание благоприятных условий для устойчивого развития Учреждения.

II. Основные мероприятия, направленные на повышение эффективности и качества услуг, предоставляемых Учреждением

№ п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Обеспечение полноты, актуальности и достоверности информации о порядке предоставления услуг					
1.1	Наличие общей информации об Учреждении на официальном сайте ГБУК «СКДНТ» 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 течение отчетного периода	заместитель директора по творчеству, ведущий методист по информатизации и программированию	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте ГБУК «СКДНТ», о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности; в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположения Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность Учреждения
1.2	Размещение утвержденного Плана на сайте Учреждения	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на	январь 2019	заместитель директора по творчеству, ведущий методист по информатизации и	своевременное размещение информации на сайте Учреждения, ее доступность	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о

		официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		программированию		планируемой и проводимой Учреждением работе по улучшению качества услуг
1.3	Размещение на сайте Учреждения публичного отчета о деятельности за отчетный период	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»)	январь 2019	заместитель директора по творчеству, ведущий методист по информатизации и программированию	своевременное размещение информации на сайте Учреждения, ее доступность	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности Учреждения в отчетном периоде
2	Информирование населения о системе услуг					
2.1	Размещение на сайте Учреждения, информационных стендах сведений о предоставляемых услугах, их комфортности и доступности	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на	в течение отчетного периода	заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и	своевременное размещение актуальной информации на сайте Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о

		официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		маркетингу, ведущий методист по информатизации и программированию		предоставляемых Учреждением услугах
2.2	Предоставление и регулярное обновление информации в помещениях Учреждения (услуги, режим работы, номера телефонов и другая контактная информация, перечень мероприятий, книга отзывов)	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 течение отчетного периода	заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, ведущий методист по информатизации и программированию	своевременное обновление информации, поддержание в актуальном состоянии источников информации	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией, имеющей отношение к деятельности Учреждения
3	Комфортность условий предоставления услуг, создание благоприятных условий для посещения Учреждения					
3.1	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от	в течение отчетного периода	заместитель директора по общим вопросам и маркетингу	адаптация Учреждения (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами.	обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям,

		22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»				испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении
3.2	Комфортность условий пребывания в Учреждении	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	заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, заведующий хозяйственным отделом	организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении
3.3	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической защищенности	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	заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, специалист по охране труда	принятие мер, направленных на создание обстановки безопасного пребывания посетителей в Учреждении	создание обстановки безопасного пребывания посетителей 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	директор, заместитель директора по творчеству, финансово-экономический отдел	наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права (льготного) пользования услугами Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о предоставляемых услугах
3.4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Учреждением (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	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	директор, заместитель директора по творчеству, ведущий методист по информатизации и программированию	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

		России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»)				
3.5	Удобство графика работы 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	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
Время ожидания предоставления услуги						
4						
4.1	Соблюдение режима работы Учреждением	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии	в течение отчетного периода	директор	незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения

		оценки качества оказания услуг организациями культуры»)				
5	Работа по укреплению кадрового потенциала Учреждения, направленная на повышение качества оказываемых услуг					
5.1	Компетентность персонала 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, заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и маркетингу	наличие квалифицированного персонала Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентным персоналом на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5.2	Обмен опытом с другими учреждениями	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, заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, заведующие отделами	анализ применения различными учреждениями культуры современных форм, методов и средств социально-культурной деятельности	использование инновационных и прогрессивных форм и методов работы, направленных на улучшение качества оказания услуг
5.3	Доброжелательность, вежливость и внимательность персонала Учреждения	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ	в течение отчетного периода	заместитель директора по творчеству, заместитель	наличие доброжелательного, вежливого и внимательного отношения персонала Учреждения к посетителю	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры

		Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»		директора по общим вопросам и маркетингу, заведующие отделами		доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения
Удовлетворенность качеством оказания услуг						
6						
6.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг Учреждением	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»)»	по мере поступления	заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, заведующие отделами	осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг: устные опросы, в том числе дистанционные – с использованием телефонной связи и сети Интернет, анкетирование пользователей, анализ поступивших обращений и предложений в книгу отзывов	участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей учреждения, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения
6.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Учреждения	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении	по мере поступления	заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, заведующий хозяйственным отделом	осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей

		показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)				Учреждения, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения
6.3	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов 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»)	по мере поступления	заместитель директора по творчеству, заведующие отделами	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 полноты информации о деятельности Учреждения
6.4	Устранение замечаний, выявленных в результате проведения независимой оценки качества предоставления услуг	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	заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, заведующие отделами	повышение открытости и доступности информации об Учреждении	Своевременное и качественное устранение замечаний, выявленных в результате проведения независимой оценки качества предоставления услуг