

Утвержден
приказом ГБУК «СКДНТ»
от «09» сентября 2020 № 17-02

**План мероприятий
по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения культуры
Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества» (ГБУК «СКДНТ»)
на 2020 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

| N 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 2020 | заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, ведущий методист по | 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») | | информатизации и 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, начальник хозяйственного отдела | 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 информации 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 информации о режиме работы Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения |
| 4 | Время ожидания предоставления услуги | | | | | |
| 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 |
| 6 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | |
| 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 удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг | 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 | 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 |