

Утвержден
приказом ГБУК «СКДНТ»
от «09» 01 2023 № 16-ОД

План мероприятий
по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения культуры
Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества» (ГБУК «СКДНТ»)
на 2023 год

1. 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 участие 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. п.	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	<p>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)</p>	<p>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»)</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>заместитель директора по творчеству, ведущий методист по информатизации и программированию</p>	<p>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</p>	<p>обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспонтная доступность Учреждения</p>
1.2	<p>Размещение утвержденного Плана на сайте Учреждения</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на</p>	<p>январь 2023</p>	<p>заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, ведущий методист по</p>	<p>своевременное размещение информации на сайте Учреждения, ее доступность</p>	<p>обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о</p>

1.3	Размещение на сайте Учреждения публичного отчета о деятельности за отчетный период	официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры)») 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)») (культуры)») Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на	январь 2023	информатизации и программированию заместителя директора творчеству, ведущий методист по информатизации и программированию	своевременное размещение информации на сайте Учреждения, ее доступность	планируемой и проводимой Учреждением работе по улучшению качества услуг
2	Информирование населения о системе услуг					
2.1	Размещение на сайте Учреждения, информационный стендах сведений о предоставляемых услугах, их комфортности и доступности	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на	в течение отчетного периода	заместитель директора творчеству, заместитель директора по общим вопросам и	своевременное размещение актуальной информации на сайте Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о

2.2	Предоставление и регулярное обновление информации в помещениях Учреждения (услуги, режим работы, номера телефонов и другая контактная информация, перечень мероприятий, книга отзывов)	официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры)») 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,

	<p>22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры)»</p>				<p>испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении</p>
<p>3.2</p> <p>Комфортность условий пребывания в Учреждении</p>	<p>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)»)</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, начальник хозяйственного отдела</p>	<p>организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)</p>	<p>создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении</p>
<p>3.3</p> <p>Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической защищенности</p>	<p>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)»)</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, специалист по охране труда</p>	<p>принятие мер, направленных на создание обстановки безопасного пребывания посетителей в Учреждении</p>	<p>создание обстановки безопасного пребывания посетителей в Учреждении</p>

	<p>Наличие дополнительных услуг и доступность их получения</p>	<p>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»)</p>	<p>в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости</p>	<p>директор, заместитель директора по творчеству, финансово-экономический отдел</p>	<p>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</p>	<p>обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о предоставляемых услугах</p>
<p>3.4</p>	<p>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств)</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры</p>	<p>в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости</p>	<p>директор, заместитель директора по творчеству, ведущий методист по информатизации и программированию</p>	<p>наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения</p>	<p>обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения</p>

3.5	Удобство графика работы Учреждения	<p>Росси от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры)»</p>	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	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии</p>	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 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
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
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

	<p>Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>		<p>директора по общим вопросам и маркетингу, заведующие отделами</p>		<p>доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения</p>
<p>6 Удовлетворенность качеством оказания услуг</p>					
<p>6.1 Общая удовлетворенность качеством оказания услуг Учреждением</p>	<p>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»)</p>	<p>по мере поступления</p>	<p>заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, заведующие отделами</p>	<p>осуществление мониторинга оценки удовлетворенности 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</p>	<p>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</p>
<p>6.2 Удовлетворенность материально- техническим обеспечением Учреждения</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении</p>	<p>по мере поступления</p>	<p>заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, заведующий хозяйственным отделом</p>	<p>осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг</p>	<p>участие в оценке материально- технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей</p>

	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	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
6.4	Устранение замечаний, выявленных в результате проведения независимой оценки качества предоставления услуг	в течение отчетного периода	заместитель директора по творчеству, заместитель директора по общим вопросам и маркетингу, заведующие отделами	Учреждения участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения Своевременное и качественное 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»)			