



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУК «МЦ»
Т.В. Гапоненко
(приказ от 05.10.2020 № 56-ОД)

План мероприятий
по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Молодежный Центр»
на 2020 - 2022 годы

№ 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	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»	В течение года	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист	Размещение и регулярное обновление информации о МБУК «МЦ» на официальном сайте учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположения учреждения	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об учреждении, размещаемой на официальном сайте учреждения

	Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»					
1.2.	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 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	В течение года	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист	Размещение и регулярное обновление информации о МБУК «МЦ» на официальном сайте учреждения, в т.ч. о видах предоставляемых учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении муниципального задания, отчета о результатах деятельности учреждения	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об учреждении, размещаемой на официальном сайте учреждения
1.3.	Наличие доступной и актуальной информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории учреждения	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,	В течение года	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист	С учетом мнения получателей услуг учреждения, регулярное обновление информации о деятельности учреждения,	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры доступной и актуальной информацией о

		характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг»))			размещенной на территории учреждения	деятельности учреждения культуры, размещенной на территории учреждения
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении 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 года	Зам.директора, художественный руководитель, администратор	Организация комфортного пребывания посетителей в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в учреждении
2.2.	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 года	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте МБУК «МЦ», в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг	Обеспечение получателей услуг полной, актуальной и понятно информацией о предоставляемых услугах
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление	В течение года	Зам.директора, художественный руководитель,	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации,	Обеспечение получателей социальных

	учреждением культуры	актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		ведущий методист	размещаемой на официальном сайте. Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде	услуг информацией о возможности пользоваться электронными сервисами
2.4.	Удобство графика работы учреждения 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 года	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист	Размещение на официальном сайте информации о режиме работы учреждения	Обеспечение получателей услуг возможностью доступа к услугам учреждения
2.5.	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»), приказ Минкультуры России от	В течение года	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист	Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получения услуг

		20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»)				
3.	Время ожидания предоставления услуги					
3.1.	Соблюдение режима работы учреждением 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 года	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист	Размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы учреждения	Обеспечение получателей услуг удобным графиком работы учреждения
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры					
4.1.	Доброжелательность и вежливость работников учреждения 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	В течение года	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист, администратор	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения работников учреждения к посетителям	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением работников учреждения к

		организациями культуры»))				посетителям, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы работников учреждения
4.2.	Компетентность работников учреждения 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 года	Зам.директора, ведущий методист	Наличие квалифицированных работников учреждения	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры компетентных работников на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава работников путем повышения квалификации работников
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением 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»))	Раз в полугодие	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист, администратор	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждением

5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения 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»)	Раз в полугодие	Зам.директора, ведущий методист	Осуществление оценки материально-технического обеспечения учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке материально-технического обеспечения учреждения методом анкетирования посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения учреждения
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения 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»)	Раз в полугодие	Зам.директора, художественный руководитель, ведущий методист	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет», в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности учреждения методом анкетирования посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры	Раз в полугодие	художественный руководитель, ведущий	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических	Участие в оценке качества и содержания

	материалов	России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		методист, художник	материалов учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	полиграфических материалов учреждения методом анкетирования посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения
--	------------	---	--	-----------------------	--	--