ОТЧЕТ

о выполнении мероприятий по улучшению качества работы учреждений культурно-досугового типа

Переволоцкого района.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации  | Сроки реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие качество выполнения мероприятия | Выполнение |
| 1 Открытость и доступность информации об учреждениях культуры |  |
| 1.1 | Наличие информации об Учреждении на официальном сайте (полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, [учредительные документы](http://pandia.ru/text/category/dokumenti_uchreditelmznie/)) | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»Приказ Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры» | В течение отчетногопериода | Програмист МКУ «ЦОДУК» | Размещение и регулярное обновление информации об культурно-досуговых учреждениях (КДУ) на официальном сайте  | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте | Размещено и регулярно обновляется информация об культурно-досуговых учреждениях (КДУ) на странице официального сайта администрации Переволоцкого района<http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/struktura-i-kontakty> |
| 1.2 | Наличие информации на официальном сайте о выполнении муниципальногозадания, отчета орезультатахдеятельностиУчреждения | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей,характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»Приказ Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры» | В течение отчетногопериода | Програмист МКУ «ЦОДУК» | Размещение и регулярное обновление информации о выполнении муниципального задания, отчета о результатах деятельности Учреждения на официальном сайте | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры информацией о выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности Учреждения, размещаемой на официальном сайте | Размещена и регулярно обновляется информация о выполнении муниципального задания, отчета о результатах деятельности культурно-досуговых учреждениях (КДУ) на странице официального сайта администрации Переволоцкого района<http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/zadanie> |
| 1.3 | Наличие информации о предстоящих мероприятиях | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей,характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»Приказ Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры» | Обновление по меренеобходимости | Руководители структурных подразделений | Регулярное размещение информации о предстоящих мероприятиях Учреждения на официальном сайте, в афишах и флаерах | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры информацией о предстоящих мероприятиях | Информация о предстоящих событиях размещаются за пять календарных дней до начала мероприятия в социальных сетях в группе «Отдел культуры Переволоцкого района» на «Одноклассниках» <https://ok.ru/otdelku/album/53044483260625>, ВК, мессенджере Viber группе «Афиша Переволоцкого района», в АИС ЕИПСК, на странице официального сайта администрации МО Переволоцкий район <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/sobytiya>,в которых расписаны интересные моменты мероприятий, и, где в комментариях, книгах отзывов и предложений пользователи могут оставить свои предложения и замечания по улучшению деятельности. Уровень информационного обеспечения на сегодняшний день поддерживается имиджем учреждения культуры, наличием информации в СМИ: perevolockday.ru<https://perevolockday.ru/articles/culture>, районная газета «Светлый путь» о чем свидетельствуют периодические отчеты и статьи журналистов. |
| 2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей,характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»Приказ Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры» | В течение отчетногопериода | Руководители структурных подразделений | Комфортность пребывания посетителей в Учреждении | Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждениях культуры | Создаются комфортные условия пребывания посетителей в КДУ, так в Кбанском, Кичкасском СЦКД, Мамалаевском и 2-Зубочистенском СДК заменены кресла в зрительных залах. В Садовом, Преторийском СДК, и Кубанском СЦКД проведены косметические ремонты, а в Сеннинском СК – газификация.Регулярно в КДУ проводится влажная уборка и санобработка помещений. |
| 2.2 | Наличие информации на официальном сайте Учреждения о перечне услуг, предоставляемых Учреждением а так же услуг, предоставляемых на платной основе | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей,характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»Приказ Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры» | В течение отчетного периода, обновление по меренеобходимости | Заведующие структурных подразделений | Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте | Наличие информации о перечне услуг на странице Отдела культуры официального сайта администрации МО Переволоцкий район<http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/struktura-i-kontakty/mbuk-mtsks> |
| 3 Время ожидания предоставления услуги |  |
| 3.1 | Удобство графика работы Учреждения | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей,характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»Приказ Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры» | В течение отчетного периода | Заведующие структурных подразделений | Наличие удобного графика работы Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры удобным графиком работы Учреждения | Режимы работы КДУ составлены по каждому поселению индивидуально с учетом мнения получателей услуг, согласованы с главами сельсоветов. |
| 4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей,характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»Приказ Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры» | В течение отчетного периода | Заведующие структурных подразделений | Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения | В 2017 году принят и утвержден Кодекс профессиональной этики работников учреждений культуры, в соответствии с которым сотрудники КДУ доброжелательны, вежливы и компетентны по отношению к посетителям и к коллегам. <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/analiz-deyatelnosti/6569-prikaz-3-ot-10-08-2017-g-ob-utverzhdenii-kodeksa-professionalnoj-etiki-rabotnikov-uchrezhdenij-kultury> Об этом свидетельствуют книги отзывов и предложений.  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты на официальном сайте | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей,характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациямикультуры»Приказ Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры» | В течение отчетного периода, обновление по меренеобходимости | Заведующие структурных подразделений | Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте | Размещены и регулярно обновляется информации об КДУ на официальном сайте <http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/struktura-i-kontakty> |
| 5 Удовлетворённость качеством оказания услуг |  |
| 5.1 | Качество проведения мероприятий | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей,характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»Приказ Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры» | Один раз в квартал | Заведующие структурных подразделений | Оценка удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения | Оценка качества проведения мероприятий методом анкетирования посетителей, не менее 500 человек, удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества проведения мероприятий | На основании стандарта качества предоставления услуг<http://www.perevolock.ru/index.php/administratsiya/otdel-kultury/otsenka-kachestva>регулярно проводится оценка удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом изучения книги отзывов и предложений, опроса и анкетирования посетителей КДУ:  2019 год - в опросе приняли участие–1378 респондентов разного пола и возраста. В порядке проведения независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры данное исследование было проведено по следующим критериям:- открытости и доступности учреждения;- комфортности получения услуг;- безопасности учреждения;- доступности цен;- информированности;- актуальности и интересу мероприятий. При подведении итогов исследований был выведен общий показатель оценки качества услуг, который составил 89,4 % от общего числа опрошенных респондентов. |