**ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ**

**Администрация**

**МО Переволоцкий район**

**Оренбургской области**

от 16 апреля 2019 года

**Приказ № 18**

«Об утверждении плана по

улучшению качества

деятельности учреждений

культуры Переволоцкого района»

Во исполнении приказа Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства культуры Оренбургской области от 05.04.2017 г. № 166 «О мерах по совершенствованию деятельности организаций культуры», приказа 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» и рассмотрев предложения общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «План мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры Переволоцкого района» (Приложение)

2. Руководителям структурных подразделений: директору МБУК «Переволоцкая МЦБС» Маликовой Галине Леонидовне, директору МБУК «МЦКС Переволоцкого района» Володарской Светлане Григорьевне, директору БУК МО «Переволоцкий народный историко-краеведческий музей» Дроздовой Елене Валентиновн обеспечить выполнение плана мероприятий.

3. Программисту МКУ «ЦОДУК» Овчинникову Сергею Сергеевичу разместить настоящий приказ на официальном сайте [www.perevolock](http://www.perevolock).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела культуры И.И. Чернова

Приложение

к приказу отдела культуры

от 16.04.2019 г. № 17

План мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры

Переволоцкого района

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п. л.** | Наименование  **мероприятия** | **Основание реализации** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об Учреждении** | | | | | |
| 1.1 | Наличие общей информации  об учреждениях культуры на официальном сайте администрации района в сети «Интернет» | приказ Минкультуры России от  20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельно-  сти 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» | Регулярно | Програмист МКУ «ЦОДУК» | Полное информационное раскрытие деятельности и услуг учреждений культуры | Повышение информированности потенциальной аудитории Учреждения и, как следствие, увеличение посещаемости |
| 1.2 | Наличие информации о предстоящих мероприятиях | приказ Минкультуры России от  20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельно-  сти 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» | Еженедельно | 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 |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности учреждений культуры, размещенной  на территории учреждения |  | В течении отчётного периода | Заведующие филиалами | Информационная открытость Учреждения  Создание новых информационных стендов в фойе здания о деятельности учреждения | Наличие актуальной и своевременной информации на стендах и других открытых источниках информации |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 2.1 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. № 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 течении отчётного периода | Заведующие филиалами | Комфортность пребывания посетителей в Учреждении | Создание комфортных условий пребывания посетителей, повышение имиджа Учреждения |
| 2.2 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. № 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 течении отчетного периода | Руководители структурных подразделений | Обеспечение беспрепятственного доступа к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения, людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации | Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | | | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы учреждения | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. № 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 течении отчетного периода | Заведующие филиалами | Наличие удобного графика работы Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры удобным графиком работы Учреждения |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков  предоставления услуг учреждениями культуры | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. № 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 течении отчетного периода | Заведующие филиалами | Наличие своевременного предоставления услуг для посетителей | Своевременное обеспечение получателей предоставленных услуг в сфере культуры |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. № 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 течении отчетного периода | Заведующие филиалами | 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 |
| 4.2 | Квалифицированность персонала учреждения | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. № 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» | регулярно | Руководители структурных подразделений | Соблюдение Кодекса профессиональной этики работников учреждений культуры | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | |
| 5.1 | Общая удовлетворенность качеством оказания  услуг учреждениями культуры | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. № 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 филиалами | Оценка удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения | Оценка качества проведения мероприятий методом анкетирования посетителей, удовлетворённость посетителей качеством услуг не менее 98% проведение регулярного внутреннего контроля качества проведения мероприятия |
| 5.2 | Улучшение качества проводимых мероприятий | Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. № 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» | регулярно | Заведующие филиалами | Осуществление удовлетворённости потребителей качеством проводимых мероприятий | Обеспечение получателей услуг качественными мероприятиями |