

План мероприятий
по улучшению качества работы
Бюджетного учреждения культуры Орловской области «Орловский областной центр народного творчества»
на 2022 год


 Директор БУКОО ООЦНТ
 Мирошниченко М.И.
 Приказ № 10257001517 от 30.09.2022 г.

№ п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
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 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	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»)	I квартал 2022г и в течение отчетного периода	Тихонова А.А.	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, социальных сетях	Обеспечение поставителей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. анонсирование планируемых мероприятий

<p>культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)</p>	<p>Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями</p>	<p>В течение отчетного периода</p>	<p>Апугатова Т.Н. Тихонова А.А.</p>	<p>Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч. о видах предоставляемых Учреждением услуг, о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте</p>
<p>Наличие информации о деятельности 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" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)</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</p>	<p>В течение отчетного периода</p>	<p>Коршак И.Г. Николаева Е.И.</p>	<p>С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</p>
<p>Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</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</p>	<p>В течение отчетного периода</p>	<p>Коршак И.Г. Николаева Е.И.</p>	<p>С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</p>

		Культурь»))		Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2	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»)	I-III квартал 2022 г	Фенина Е.И.	Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о возможности заказа такси, контактов администраторов для оказания помощи инвалидам на территории Учреждения.	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении	
	Комфортность условий пребывания в организации 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 отчетного периода	Фенина Е.И.	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждения (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг 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	В течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Тихонова А.А. Алутатова Т.Н.	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения.	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах	

	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры))						
	Удобство графика работы организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление 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»)	I квартал 2022г, в течение отчетного периода	Фенина Е.И. Тихонова А.А.	Размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения		
3	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры						
	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры	В течение отчетного периода	Исаева Т.В.	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным,			

		России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»))				персонала Учреждения к посетителю	вежливый и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения
	Компетентность персонала организации 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 отчетного периода	Исаева Т.В. Федотенкова Е.А. Кириченко Е.А.	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников	
4 <u>Удовлетворенность качеством оказания услуг</u>							
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией 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»)	Один раз в квартал	Коршак И.Г.	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения	Участие в оценке материально-технического
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации	Анализ и изучение мнения получателей услуг	один раз в квартал	Фенина Е.И. Николаева Е.И.	Осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения	Участие в оценке материально-технического	

культуры	(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры)»)	Один раз в год	Тихонова А.А.	в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации 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)»)			Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом социального опроса, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения