Согласованно: Утверждаю:

и.о..Директор МКУК «ЦРКиБО» Крыловское Глава Крыловского сельского поселения

сельское поселение Краснодарского края Краснодарского края

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.И.Мосенцева \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Яковлева

«\_\_\_» январь 2024г. «\_\_\_» январь 2024г.

**План**

по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

по результатам

сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры

**на 2024-2025 годы**

***Муниципальное казенное учреждение культуры***

***«Центр развития и культуры и библиотечного обслуживания» Крыловского сельского поселения Краснодарского края***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Недостатки, выявленные в результате НОК*** | | | ***Наименование мероприятия по устранению*** | ***Плановый срок реализации*** | ***Ответственный исполнитель*** | ***Сведения о ходе реализации*** | |
| ***Фактический балл*** | ***Средний бал по муниципалитету*** | ***Максимальный бал*** | ***Реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков*** | ***Фактическая дата реализации*** |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** | ***7*** | ***8*** | ***9*** |
| **Критерий 1.По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | | | |
| ***1*** | ***95,1*** | ***98,25*** | ***100*** | Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, обеспечить наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 1 квартал 2024 | Директор, методист |  |  |
|  |  |  | Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:   * контактные телефоны, * адреса электронной почты учредителя, * адреса сайтов структурных подразделений, * модернизировать сайт учреждения; * ссылки на аккаунты в социальных сетях учреждения и учредителя * дата создания учреждения |  |  |  |  |
| Заключить договоры об информационном сотрудничестве с иными организациями | В течении 2024 | Директор |  |  |
| Разместить на официальном сайте учреждения результаты независимой оценки качества оказания услуг: сроки проведения, результат, планы по устранению недочетов | 1 кв 2024 | Директор, методист |  |  |
| Разместить на официальном сайте учреждения план по улучшению качества работы организации | 1 кв 2024 | Директор, методист |  |  |
| Разместить на официальном сайте учреждения. информацию о дополнительных услугах (организовать горячие линии, онлайн-консультации) | 1 кв 2024 | Директор, методист |  |  |
| **Критерий 2. По результатам оценки критериев «Комфортность условий предоставления услуг»** | | | | | | | | |
| ***2*** | ***95,5*** | ***98,58*** | ***100*** | Организация комфортной зоны ожидания, обеспечение понятной навигацией внутри учреждения и комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | В течении 2024 | Директор, методист |  |  |
| Предоставлять услуги по бронированию билетов, предварительной записи на мероприятие | В течении 2024 | Директор, методист |  |  |
| Организовать продажи электронных билетов | В течении 2024 | Директор, методист |  |  |
| Установить льготы, которые не связаны с предоставлением льготного или бесплатного посещения учреждения, по приобретению во внеочередном порядке билетов для отдельных категорий граждан в соответствии с локальными актами учреждения; | В течении 2024 | Директор, методист |  |  |
| Участвовать в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляют средства на материально-техническое оснащение учреждений или ценные призы в виде специального оборудования, мебели, музыкальных инструментов и пр.; | В течении 2024 | Директор, художественный руководитель, руководители коллективов и кружков |  |  |
| Обеспечение санитарного состоянии помещений и прилегающей территории. Обеспечить доступность санитарно- гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги прочее) | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
| Консультировать по вопросам приобретения билетов и при необходимости оказывать помощь в их приобретении, за что назначить ответственными отдельных работников учреждения, которые не выполняют функции кассира; | *В течении 2024* | Все сотрудник учреждения |  |  |
| **Критерий 3.По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | | | |
| ***3*** | ***46,6*** | ***73,05*** | ***100*** | Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:   * установить поручни, установить звонок * дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию * предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (платная дополнительная услуга) * выделить стоянку для автотранспортных средств для инвалидов * оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
| Рассмотреть возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | *В течении 2024* | Все сотрудник учреждения |  |  |
| Подготовить документы на участие в государственных и муниципальных программах, ведомственных программах, которые связаны с обновлением материально-технической базы учреждений, формированием доступной среды для лиц с ограниченными возможностями; | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
| Направить сотрудников, которые оказывают услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам; | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
| Заключить договоры о сотрудничестве с организациями, которые представляют интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
|  |  |  |  | Провести инструктирование (обучение) сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения | *1 раз в год* | Директор, заместитель директора |  |  |
| **Критерий 4.По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:** | | | | | | | | |
| ***4*** | ***95*** | ***99*** | ***100*** | Провести разъяснительную работу с работниками учреждения доброжелательном, вежливом и компетентным отношением персонала, **обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении** | *В течении 2024* | Все сотрудники учреждения |  |  |
| Провести разъяснительную работу с работниками учреждения доброжелательном, вежливом и компетентным отношением персонала **обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении** в организацию культуры | *В течении 2024* | Все сотрудники учреждения |  |  |
| Провести разъяснительную работу с работниками учреждения доброжелательном, вежливом и компетентным отношением персонала **при использовании дистанционных форм взаимодействия** | *В течении 2024* | Все сотрудники учреждения |  |  |
| Провести разъяснительную работу с работниками учреждения о доброжелательном, вежливом и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю;  Обеспечить проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
| Организовать рассмотрение жалоб, которые поступают от посетителей, в порядке, установленном трудовым законодательством; | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
| Формировать показатели эффективности основного персонала, который непосредственно взаимодействует с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики; | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
| Организовать повышение квалификации работников | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
| Разработать кодекс профессиональной этики | *В течении 2024* | Директор, заместитель директора |  |  |
| **Критерий 5.По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:** | | | | | | | | |
| ***5*** | ***94,3*** | ***98,44*** | ***100*** | Приглашения подписки на социальные сети с целью доведения доли получателей услуг, которые готовы **рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым** | постоянно | Все сотрудники учреждения |  |  |
| Ведение журнала отзывов и предложений с целью доведения доли получателей услуг, удовлетворённых в целом **условиями оказания услуг** в организации культуры | постоянно | Директор, методист |  |  |
| Уточнить график работы учреждения и его отдельных подразделений с учетом мнения получателей услуг довести долю получателей услуг, удовлетворённых **удобством графика** работы организации культуры | 1 кв 2024 | Директор, заместитель |  |  |
| Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей учреждения (не менее 150 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения | 1 раз в год | Директор, методист |  |  |
| ***6.Итоговый интегральный показатель:*** | | | | | | | | |
| ***6*** | ***85,3*** | ***93,46*** | ***100*** |  |  |  |  |  |

PS: Сотрудники учреждения организации культуры несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с трудовым законодательством. В трудовых договорах с руководителями указанных организаций культуры в показатели эффективности работы руководителей включаются результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки.