

**План мероприятий по улучшению качества работы
Муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный Дом культуры им.Нариманова»
Шатурского муниципального района Московской области
на 2021 год**

№ п/п	Критерий	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственны й	Результат
1.	Открытость и доступность информации об Учреждении				
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной 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, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187)	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	В течение отчетного периода	Методист МБУК РДК им.Нариманова	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на информационных стендах и на официальном сайте (в т.ч. о видах предоставляемых Учреждением услуг, планируемых мероприятиях, выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, годовой бухгалтерской отчетности)
	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	В течение отчетного периода	Методист МБУК РДК им.Нариманова	Размещение на официальном сайте Учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в т.ч. раздела «Часто задаваемые вопросы».

					Размещение на официальном сайте Учреждения анкеты для опроса граждан
2.	Критерий комфортности условий предоставления услуг				
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	В течение отчетного периода	Директор МБУК РДК им.Нариманова Методист МБУК РДК им.Нариманова	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
3.	Доступность услуг для инвалидов				
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	До 23.12.2023 - при достаточном финансировании	Директор МБУК РДК им.Нариманова	Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность				
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от	В течение отчетного периода	Директор МБУК РДК им.Нариманова	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного

		27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			отношения персонала Учреждения к посетителю
	Компетентность персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	В течение отчетного периода	Директор МБУК РДК им.Нариманова	Наличие квалифицированного персонала Учреждения
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг				
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	1 раз в полугодие	Директор МБУК РДК им.Нариманова Методист МБУК РДК им.Нариманова	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	1 раз в полугодие	Директор МБУК РДК им.Нариманова Методист МБУК РДК им.Нариманова	Осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования
	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 27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	1 раз в полугодие	Методист МБУК РДК им.Нариманова	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом электронного анкетирования

	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	1 раз в полугодие	Методист МБУК РДК им.Нариманова	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом электронного анкетирования
--	---	---	-------------------	---------------------------------------	---