

АДМИНИСТРАЦИЯ КАЗАЧИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.09.2017

с. Казачинское

№ 448-п

О рассмотрении результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Казачинского района

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», протоколом заседания Общественного совета при местной общественной палате Казачинского района № 51 от 25.09.2017, руководствуясь ст.36 Устава Казачинского района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Принять к рассмотрению результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Казачинского района, предоставленные Общественным советом при местной Общественной палате для оценки качества работы муниципальных учреждений

2. Утвердить прилагаемый План мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры Казачинского района (далее - План).

3. Отделу культуры, спорта туризма и молодежной политики администрации Казачинского района обеспечить выполнение Плана подведомственными учреждениями в установленные сроки.

4. Рекомендовать общественному совету при местной Общественной палате, руководствуясь настоящим Планом, инициировать в 4 квартале 2018 года проведение независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Казачинского района

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы района по социальной политике администрации района, начальника Отдела образования Л.А.Федоненко.

6. Постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава района

Ю.Е. Озерских

**План мероприятий
 по улучшению качества деятельности муниципальных
 учреждений культуры Казачинского района**

N п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об Учреждении						
1.	Обеспечить наличие актуальной 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	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	ежеквартально	Директор МБУК МВЦ Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположение Учреждения (расстояние до	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность Учреждения

	<p>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 N 37187) При необходимости, актуализировать приказы об ответственных в учреждении по ведению сайтов.</p>	<p>оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>			<p>остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта)</p>	
2.	<p>Обеспечить наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации. При необходимости, актуализировать приказы об ответственных в учреждении по поддержанию актуальной информации на стендах учреждения.</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 культуры»)</p>	Ежеквартально	<p>Директор МБУК МВЦ Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ</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>

3.	Принять меры по созданию и организовать работу сайта учреждения	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг</p> <p>(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	До 01.06.2018г.	<p>Директор МБУК МВЦ</p> <p>Директор МБУК ЦКС</p>	С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
4.	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих мероприятиях. По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждений культуры	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг</p> <p>(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями</p>	До 01.05.2018 г.	<p>Директор МБУК МВЦ</p> <p>Директор МБУК ЦКС</p> <p>Директор МБУК КМЦБ</p>	Своевременное информирование населения о предстоящих мероприятиях.	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

		культуры»)				
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
1.	Создать условия полной или частичной доступности зданий/помещений учреждений культуры для посещения инвалидами и лицами 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»)	01.09. 2018 г.	Директор МБУК МВЦ Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ Заведующие структурных подразделений	адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о возможности заказа такси, контактов специалистов 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
2.	Реализовать мероприятия по повышению комфортности пребывания в учреждении культуры на основании изучения негативных аспектов комфортности пребывания в	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016	До 01.05.2018 г.	Заведующие структурных подразделений Директор	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для	создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении

	учреждении культуры	№ 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		МБУК МВЦ Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ	сидения, гардероб, чистота помещений)	
3.	Разместить/актуализировать на Интернет- сайтах информацию о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях 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 критерии оценки качества оказания услуг	До 01.03.2018г.	Директор МБУК МВЦ Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ	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, места общественного питания, проведение	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах

		организациями культуры»)			интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид	
4.	Провести опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей учреждения культуры и корректировка графика в случае необходимости	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»)	01.04. 2018 г.	Директор МБУК МВЦ Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ	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
Время ожидания предоставления услуги						
1.	Информирование населения о режиме работы учреждения культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры	в течение отчетного периода	Заведующие структурных подразделений	Незамедлительное размещение на официальном сайте	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы

		России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		<p>Директор МБУК МВЦ</p> <p>Директор МБУК ЦКС</p> <p>Директор МБУК КМЦБ</p>	информации, в случае изменения режима работы Учреждения	Учреждения
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры						
1.	Разработать и внедрить План мероприятий, поощряющих проявления сотрудниками учреждения культуры доброжелательности, вежливости и желания создать посетителям/потребителям максимально комфортные условия пребывания в учреждении культуры/пользования услугами	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг</p> <p>(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	До 01.06.2018 г.	<p>Заведующие структурных подразделений</p> <p>Директор МБУК МВЦ</p> <p>Директор МБУК ЦКС</p> <p>Директор МБУК КМЦБ</p>	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения</p>
2.	Организовать работу, направленную на рост	Анализ и изучение мнения получателей	До 01.09.2018 г.	Директор МБУК МВЦ	Наличие квалифицированн	обеспечение получателей социальных услуг в сфере

	профессиональных компетенций основного персонала.	услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ	ого персонала Учреждения	культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
Удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	Сформировать и реализовать План повышения удовлетворенности 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	Заведующие структурных подразделений Директор МБУК МВЦ Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ	осуществление мониторинга оценки удовлетворённости и 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

2.	Сформировать и реализовать План повышения удовлетворенности материально-техническим обеспечением 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»)	один раз в квартал	Директор МБУК МВЦ Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ	осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости и потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения
3.	Сформировать и реализовать План повышения удовлетворенности 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	До 01.06.2018г.	Директор МБУК МВЦ Директор МБУК ЦКС Директор МБУК КМЦБ	осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в рамках мониторинга оценки	участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования учреждений удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения

		культуры»)			удовлетворённость и потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	
--	--	------------	--	--	---	--

- Финансирование мероприятий, направленных на повышение качества работы учреждений культуры, осуществляется в рамках предусмотренного финансирования деятельности учреждений культуры в муниципальной программе «Развитие культуры Казачинского района» на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 гг.», собственных финансовых средств учреждений культуры и внебюджетных источников.