

План мероприятий
по улучшению качества предоставляемых услуг,
по результатам независимой оценки качества
деятельности Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Абрамовский культурно-досуговый комплекс Арзамасского района»

Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность, полнота информации об учреждении культуры					
Предоставление на сайте / на информационных стендах в помещении организации недостающей информации (либо перемещение имеющуюся информации в более заметное место) соответствующей требованиям, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277	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»)	Постоянно	Заместитель директора МБУК «Абрамовский КДК»	Размещение и регулярное обновление информации. Информированность получателей услуг	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об организации, размещаемой на официальном сайте
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
Мероприятия, направленные на улучшение уровня комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения)	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»). Посещение организации Оператором по НОК	постоянно	Директор МБУК «Абрамовский КДК»	Организация комфортного пребывания посетителей в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в учреждении
3. Время ожидания предоставления услуг					
Соблюдение режима работы организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества	постоянно	Директор МБУК «Абрамовский КДК»	Незамедлительная информированность получателей услуг. Анкетирование получателей услуг	Обеспечение получателей социальных услуг удобным графиком работы учреждения

	оказания услуг организациям				
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры					
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры: - обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию; - обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; - работников организаций, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.	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»)	постоянно	Заместитель директора МБУК «Абрамовский КДК»	подготовка и обсуждение предложений по улучшению качества работы. Взаимодействие с работниками учреждения (семинары, курсы, круглые столы)	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала учреждения
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг					
Общая оценка организации: - готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам; - удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг; - удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации.	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»)	постоянно	Директор МБУК «Абрамовский КДК»	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждением
6. Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья					
Организация доступности учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья: - Наличие сменных кресел-колясок; - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	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»)	постоянно	Директор МБУК «Абрамовский КДК»	Создание инфраструктуры для граждан с ограниченными возможностями здоровья	доступности учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья

Директор МБУК «Абрамовский КДК»

А.П. Усимов

