



Администрация муниципального образования  
Шурышкарский район

## УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ

### Приказ

20.08.2018 г.

№ 68 -О

с.Мужи

#### **Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры муниципального образования Шурышкарский район**

В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», в целях исполнения решения 18 Коллегии заместителя Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 19 апреля 2018 года **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений культуры муниципального образования Шурышкарский район на 2018 – 2019 годы.
2. Руководителям муниципальных бюджетных учреждений «Шурышкарский районный музейный комплекс имени Г.С. Пузырёва», МБУ «Шурышкарская централизованная клубная система», МБУ «Шурышкарская централизованная библиотечная система» обеспечить выполнение плана мероприятий в указанные сроки.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления

М.В. Мартишина

Приложение  
к приказу Управления культуры  
и молодёжной политики  
№ 68 – О от «20» августа 2018 г.

Утвержден  
приказом Управления культуры  
и молодёжной политики  
№ 68 – О от «20» августа 2018 г.

### ПЛАН

мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры и учреждений дополнительного образования  
в сфере культуры и искусства муниципального образования Шурышкарский район  
на 2018 – 2019 годы

№ п/п	Наименование Показателя (в соответствии с приказом Минкультуры)	Мероприятие	Срок реализации	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1.Открытость и доступность информации об учреждении</b>					
1.1.	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».	Размещение и обновление информации на информационных стендах в помещении учреждения по мере поступления актуальной информации в течение 3-х дней; Размещение и обновление информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии со ст. 36.2 Закона РФ от 9.10.1992 N 3612-1, с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 «Об	Постоянно в течение отчетного периода.	Полное информационное раскрытие деятельности и услуг учреждения.	- повышение информированности получателей услуг; - увеличение количества посетителей учреждения.

		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».			
1.2.	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»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1. Размещение на официальном сайте учреждения телефона, и электронной почты учреждения, анкеты для опроса граждан и гиперссылки на анкету на сайте департамента культуры ЯНАО. 2. Развитие электронных сервисов и мониторинг их работы.	Постоянно в течение отчетного периода.	Полное информационное раскрытие деятельности и услуг учреждения.	- повышение информированности получателей услуг; - повышение уровня удовлетворенности и получателей услуг качеством оказываемых услуг; - увеличение количества посетителей учреждения.
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа	1. Проведение мониторинга удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных	Постоянно в течение отчетного периода.	Оценка открытости, полноты и доступности информации о деятельности	- увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и

	опрошенных получателей услуг).	стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 2. Разработка и реализация плана мероприятий, направленных на повышение информационной открытости учреждения.	По мере необходимости.	учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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.)	1. Оборудование зон отдыха (ожидания); - размещение табличек на дверях кабинетов (помещений) в учреждении; - обеспечение питьевого режима; - поддержание удовлетворительного санитарного состояния учреждений; - обеспечение санитарно-гигиенических помещений необходимыми средствами (мыло, туалетная бумага и пр.) 2. Предоставление возможности записи на получение услуги на официальном сайте учреждения, по телефону, при личном посещении и пр.	Постоянно в течение отчетного периода.	Комфортность пребывания посетителей в учреждении.	- повышение качества оказываемых учреждением услуг; - повышение уровня удовлетворенности и получателей услуг качеством оказываемых услуг; - повышение имиджа учреждения.

2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<p>1. Мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.</p> <p>2. Разработка и реализация плана мероприятий, направленных на повышение комфортности предоставления услуг.</p>	<p>Постоянно в течение отчетного периода.</p> <p>По мере необходимости.</p>	Оценка комфортности пребывания посетителей в учреждении.	- увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
------	--	--	---	--	---

### 3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>	<p>При разработке технического задания на проведение капитальных ремонтов либо строительства новых зданий учреждений культуры предусматривать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами /подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</li> </ul>	<p>2018 – 2019 гг.</p> <p>По мере необходимости.</p>	<p>Обеспечение беспрепятственного доступа к услугам, оказываемым учреждением, инвалидов и других маломобильных групп населения, людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой</p>	<p>- повышение уровня удовлетворенности и получателей услуг качеством оказываемых услуг;</p> <p>- увеличение количества посетителей учреждения.</p>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению</li> </ul>	<p>1. Проведение комплекса мероприятий по дооборудованию, адаптации учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- установка кнопок вызова</li> </ul>	<p>2018 – 2019 гг.</p>	<p>передвижении, получении услуг, необходимой</p>	

	<p>звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	<p>персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приобретение тактильных табличек и мнемосхем, бегущей строки, аудиогидов, информационного терминала, световых и звуковых маяков с датчиками движения.</li> <li>Установка перекатного пандуса и тактильной напольной плитки (СДК с. Шурышкары).</li> <li>2. Проведение инструктажей, обучения персонала учреждения по работе с инвалидами не менее 1 раза в полугодие.</li> <li>3. Расширение спектра услуг, предоставляемых в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>		информации.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.</li> <li>2. Разработка и реализация плана мероприятий, направленных на повышение доступности услуг для инвалидов.</li> </ol>	<p>Постоянно в течение отчетного периода</p> <p>До 01 октября 2018 г.</p>	Оценка доступности услуг для инвалидов.	- увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
<b>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при	1. Обеспечение постоянного кадрового контроля, соблюдение этики общения, качества работы персонала учреждения.	Постоянно в течение отчетного периода.	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного	- повышение уровня удовлетворенности и получателей услуг качеством

	непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2. Проведение разъяснительных бесед, направленных на повышение культуры обслуживания и компетентности работников учреждения при предоставлении услуг.	Ежеквартально.	отношения персонала учреждения к получателю услуг.	оказываемых услуг; - повышение имиджа учреждения; - увеличение количества посетителей учреждения.
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).				
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).				
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Мониторинг удовлетворенности получателей услуг в целом (в т. ч. графиком работы учреждения).	Постоянно в течение отчетного периода.	Оценка удовлетворенности получателей услуг в целом (в т. ч. графиком работы учреждения).	- увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в т. ч. графиком работы учреждения).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).				
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).				