



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

16.01.2017

№ 2-р

Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры ЗАТО г. Островной Мурманской области

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», постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 18.04.2013 № 101 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры в ЗАТО г. Островной Мурманской области»:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры ЗАТО г. Островной Мурманской области (далее - План).

2. Отделу образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области (Булатова В.А.), Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Библиотечное объединение закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (Крамарова Э.А.), Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Городской Дом культуры закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (Конопелюк З.П.) обеспечить реализацию Плана в установленные сроки.

3. Рекомендовать общественному совету при Администрации ЗАТО г. Островной (Соловьев Б.В.) руководствуясь настоящим Планом инициировать в 4 квартале 2017 года проведение независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры ЗАТО г. Островной.

4. Настоящее распоряжение подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

Глава администрации

С.Е. Богданова

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Администрации ЗАТО г. Островной
от 16.01.2017 № 2-р

План мероприятий по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры
ЗАТО г. Островной Мурманской области *

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Учреждение культуры
1. Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении культуры»					
1.1.	Наличие на официальном сайте полного и сокращенного наименования учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Создать официальные Интернет-сайты учреждений культуры, разместить на них необходимую информацию	до 01.05.2017	5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечное объединение закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МБУК «БО ЗАТО г. Островной»)

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Учреждение культуры
1.2.	Наличие на официальном сайте информации о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждений культуры	Опубликовать информацию о деятельности учреждений культуры за 2016 год	до 01.06.2017	7	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной», МБУК «БО ЗАТО г. Островной»
1.3.	Информирование о новых мероприятиях	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих мероприятиях	до 01.02.2017	7	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной», МБУК «БО ЗАТО г. Островной»
		По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждений культуры	до 01.03.2017		
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»					
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	Провести опрос посетителей учреждения на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в учреждении культуры	до 01.03.2017	5	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной», МБУК «БО ЗАТО г. Островной»
		Обобщить мнения посетителей организации культуры и сформировать план мероприятий по повышению комфортности пребывания в учреждении культуры	до 01.04.2017		
		Реализовать мероприятия по повышению комфортности пребывания в учреждении культуры	в течение 2017 года		
		Создать условия полной или частичной доступности зданий/помещений учреждений культуры для посещения инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	в течение 2017 года		

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Учреждение культуры
2.2.	Наличие на официальном сайте следующей информации: - перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры; - дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры; - услуги, предоставляемые на платной основе; - стоимость услуг; - предоставляемые льготы.	Разместить/актуализировать на Интернет-сайтах информацию о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	до 01.05.2017	5	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной», МБУК «БО ЗАТО г. Островной»
2.3.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	Провести опрос посетителей учреждений культуры на предмет выявления требуемых дополнительных платных услуг, которые не предоставляются в учреждении культуры	до 01.04.2017	10	МБУК «БО ЗАТО г. Островной»
		Включить новые дополнительные платные услуги по итогам опроса посетителей учреждений культуры	до 01.06.2017		
2.4.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Провести опрос посетителей и более детальный анализ для выявления транспортных и пеших затруднений доступа в учреждение культуры	до 01.06.2017	5	МБУК «БО ЗАТО г. Островной», МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Учреждение культуры
		Направить заявки в органы местного самоуправления об обеспечения транспортной и пешей доступности для посетителей учреждения культуры в случае выявленной необходимости по итогам проведенного опроса и анализа (например, организации парковок для личного автотранспорта посетителей, в том числе инвалидов; наиболее удобного расположения остановок общественного транспорта)	до 01.09.2017		
2.5.	Наличие электронных каталогов/ электронных документов, доступных для получения	Провести опрос потребителей услуг организации культуры о необходимой потребности в электронных сервисах и определить перечень данных сервисов	до 01.06.2017	5	МБУК «БО ЗАТО г. Островной»
Разработать техническое задание и информационное наполнение востребованных электронных сервисов по итогам опроса потребителей услуг		до 01.09.2017			
Ввести новые электронные сервисы при плановых технических работах Интернет-сайтах учреждения культуры		до 01.11.2018			
3. Критерий «Время ожидания предоставления услуги»					
3.1.	Удобство графика работы учреждения культуры	Провести опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей учреждения культуры	до 01.06.2017	7	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной», МБУК «БО ЗАТО г. Островной»

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Учреждение культуры
		Скорректировать график работы учреждения культуры и ее структурных подразделений, в том числе осуществляющих продажу билетов с учетом результатов опроса населения и Трудового законодательства Российской Федерации	в течение 2017 года		
3.2.	Простота/удобство электронного каталога	Проведение опроса потребителей услуги, в том числе в онлайн формате, на предмет выявления затруднений в пользовании электронным каталогом	до 01.04.2017	7	МБУК «БО ЗАТО г. Островной»
		Повысить удобство пользования электронным каталогом на основе самообследования учреждения	в течение 2017-2018 годов		
		Активизировать межбиблиотечное сотрудничество по обеспечению доступа населения к электронным библиотечным ресурсам	в течение 2017-2018 годов		
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры»					
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения культуры	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	до 01.04.2017	7	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной», МБУК «БО ЗАТО г. Островной»

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Учреждение культуры
		Организовать работу и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях учреждений культуры, а также участию в проводимых мероприятиях	до 01.04.2017		
		Обеспечить участие сотрудников учреждения культуры в образовательных мероприятиях/программах повышения квалификации	в течение 2017-2018 годов		
4.2.	Наличие на официальном сайте следующей информации: Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления	Разместить на общедоступных для посетителей информационных стендах и Интернет-сайте учреждения культуры информации об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе учреждения культуры или выражения благодарности	до 01.05.2017	7	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной», МБУК «БО ЗАТО г. Островной»

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Учреждение культуры
	предложений по улучшению качества услуг учреждения	Обеспечить ежеквартальный мониторинг количества и содержания соответствующих обращений, полноту и качество проведенных мероприятий по работе с претензиями (при наличии)	ежеквартально		
5. Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»					
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом	Разработать ведомственный опрос посетителей/потребителей услуги для выявления их удовлетворенности качеством оказания и ассортиментом услуг	до 01.04.2017	5	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной», МБУК «БО ЗАТО г. Островной»
Провести опрос посетителей/потребителей услуги для выявления их удовлетворенности качеством оказания и ассортиментом услуг		до 01.05 и 01.11 ежегодно 2017-2018			
Сформировать план мероприятий по повышению качества оказания и расширения ассортимента услуг по итогам опроса посетителей/потребителей услуги		до 01.06 и 01.12 ежегодно 2017-2018			

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Учреждение культуры
		Разместить на Интернет-сайте организации культуры сервиса «Обратная связь», на которой потребители услуги могут выразить в режиме онлайн свое мнение по вопросу качества предоставления услуг учреждений культуры	в течение 2017		
		Назначить ответственных лиц за ведение учета поступления обращений граждан, направления ответов на их обращения посредством сервиса «Обратная связь» Интернет-сайта учреждения культуры и устранение выявленных замечаний к работе учреждения	в течение 2017		
5.2.	Наличие на официальном сайте порядка оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждения, утвержденный органами местного самоуправления; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	Создать на Интернет-сайте учреждения культуры раздел/разместить баннеры со ссылкой на соответствующие разделы на Интернет-портале Правительства Мурманской области и Комитета по культуре и искусству Мурманской области «Независимая оценка качества предоставления услуг культуры»	до 01.05.2017	6	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной», МБУК «БО ЗАТО г. Островной»

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждений	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Учреждение культуры
5.3.	Наличие информации о новых изданиях	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о новых изданиях	до 01.02.2017	10	МБУК «БО ЗАТО г. Островной»
		По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения культуры	до 01.04.2017		
5.4.	Разнообразие клубных формирований	Провести опрос населения в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности разнообразием клубных формирований	до 01.03.2016	9	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»
		Скорректировать перечень клубных формирований на предстоящий творческий сезон с учетом выявленной потребности по результатам опроса населения и организационно-кадровых возможностей учреждения культуры	до 01.07.2017		
		Обеспечить деятельность клубных формирований, востребованных населением	с 01.09.2017		
5.5.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Проводить выборочные опросы посетителей организаций культуры в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством проведения и ассортиментом культурно-массовых мероприятий	ежеквартально 2017-2018	10	МБУК «ГДК ЗАТО г. Островной»
		Реализовывать кадровые и организационно-технические мероприятия, устраняющих выявленные в ходе выборочных опросов посетителей претензий к качеству проведения и ассортиментом культурно-массовых мероприятий	ежеквартально 2017-2018		

* Финансирование мероприятий, направленных на повышение качества работы учреждений культуры, осуществляется в рамках предусмотренного финансирования деятельности учреждений культуры в муниципальной программе «Обеспечение предоставления услуг в сфере культуры ЗАТО г. Островной на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 гг.», собственных финансовых средств учреждений культуры и внебюджетных источников.
