



УТВЕРЖДАЮ  
Директор МАУК «Усть-Илимский театр  
драмы и комедии»  
Е.А. Пиндюрин  
« 07 » декабря 2017 г.

**План мероприятий  
по улучшению качества работы  
Муниципального автономного учреждения культуры «Усть-Илимский театр драмы и комедии»  
на 2018 год**

| № п. л. | Наименование мероприятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Основание реализации (результат независимой оценки качества)                                                                                                                                                                                                      | Срок реализации                             | Ответственный | Результат                                                                                                                                                                     | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия                                                                                                                                    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | <b>Открытость и доступность информации об Учреждении</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                             |               |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                 |
|         | Наличие общей 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 федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного | 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») | январь 2018 г и в течение отчетного периода | администратор | размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположение Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность Учреждения |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                |
|  | Наличие информации о деятельности 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 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) | Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | помощник директора, администратор | размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации, копия плана финансово-хозяйственной деятельности | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте |
|  | Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества                                                                 | в течение отчетного периода | администратор                     | 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         |



|  |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                               |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                 | показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                               |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                  |
|  | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости | администратор                     | наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Возможность бронирования билетов в электронном виде | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения, а также другими (сенсорные столы, компьютеры, аудиогид) |
|  | Удобство графика работы 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»)                                                                                                                                       | январь 2018 г, в течение отчетного периода                    | администратор, помощник директора | размещение на официальном сайте информации 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                                                                                              |

|   |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                   |                             |                                   |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | <b>Время ожидания предоставления услуги</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                   |                             |                                   |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                    |
|   | Соблюдение режима работы организацией культуры                                        | Анализ и изучение мнения получателей услуг<br>(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | администратор, помощник директора | Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения                                                                                                                                     |
| 4 | <b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b> |                                                                                                                                                                                                                   |                             |                                   |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                    |
|   | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры                        | Анализ и изучение мнения получателей услуг<br>(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | директор                          | Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю         | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения |
|   | Компетентность персонала организации культуры                                         | Анализ и изучение мнения получателей услуг<br>(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | директор                          | Наличие квалифицированного персонала Учреждения                                                          | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников                      |



|   |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                |                      |               |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                |                      |               |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|   | Общая удовлетворенность 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 полугодие | администратор | осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения                                          | участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей учреждения (не менее 50 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения                                   |
|   | Удовлетворенность 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 полугодие | администратор | осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 50 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения |
|   | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении                                                                                                     | один раз в полугодие | администратор | осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте                                                                       | участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования                                                                                                                                                                                                                 |

|  |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |                      |               |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | "Интернет"                                                                                | показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)                                                                                                            |                      |               | организации культуры в сети "Интернет в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования                                             | посетителей музея и его отделов (не менее 50 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения                                                                                                    |
|  | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов 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 полугодие | администратор | осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 50 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения |