

СОГЛАСОВАНО:

Директор

Департамента культуры г.Шахты

С.Н.Морозова

«10» 2020г.

УТВЕРЖДЕНО:

Директор

МАУК «Шахтинский драматический театр»

Ю.Н. Везарко

«10» 2020г.

Комплекс мероприятий направленный на повышение качества и доступности услуг

МАУК «Шахтинский драматический театр» в 2020 году.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об Учреждении						
1	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 самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"	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»)	I квартал 2020г и в течение отчетного периода	Зам.директора по зрителю театра	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 остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта)	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность Учреждения
2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте	В течение отчетного периода	Ответственный за ведение сайта, зам. директора театра,	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и

	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)	(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		бухгалтерия	Учреждения, в т.ч., о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности	понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте
3	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 оказания услуг организациями культуры»)	В течение отчетного периода	Зам. директора театра, Зам. директора по зрителю театра	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
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
4	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении	В течение отчетного периода	Зам. директора театра, Главный администратор театра, заведующие	Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим

		показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»))		структурных подразделений	возможности заказа такси, контактов администраторов театра для оказания помощи инвалидам на территории Учреждения.	затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении
5	Комфортность условий пребывания в 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»))	В течение отчетного периода	Зам.директора по зрителю театра, заведующий хозяйством театра	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении
6	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ возможности предоставления дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности. (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	Зам. директора по зрителю, заведующий литературно-драматургической частью театра	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах
7	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства	В течение отчетного периода, обновление по мере	Ответственный за ведение сайта театра, зам.директора по зрителю театра	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования

	устройств)	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»)	необходимости		Учреждения. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Создание онлайн - консультанта. Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде	электронными сервисами официального сайта Учреждения
8	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»)	В течение отчетного периода	Зам. директора по зрителю театра, главный режиссер театра	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						
9	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 оказания услуг организациями культуры»)	В течение отчетного периода	Зам.директора по зрителю театра	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры						

	Доброжелательность и вежливость персонала 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»)	В течение отчетного периода	Зам.директора по зрителю театра	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
11	Компетентность персонала 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»)	В течение отчетного периода	Отдел кадров Заведующие структурных подразделений	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
Удовлетворенность качеством оказания услуг						
12	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»)	В течение отчетного периода	Зам.директора театра по зрителю и заведующий литературно-драматургической частью театра	Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей зрителя театра после каждого премьерного показа спектакля
13	Удовлетворенность качеством	Анализ и изучение	В течение	Зам.директора	Осуществление оценки	Участие в оценке

	и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	отчетного периода	театра по зрителю и заведующий литературно-драматургической частью театра	качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования зрителей
14	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»)	В течение отчетного периода	Зам.директора театра по зрителю и заведующий литературно-драматургической частью театра	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 зрителей