

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КАМЧАТСКИЙ  
ЦЕНТР НАРОДНОГО  
ТВОРЧЕСТВА»**

**П Р И К А З**

27.07.2017 г. № 209

**Об утверждении плана по устранению недостатков  
в работе учреждения, выявленных в ходе  
независимой оценки качества,  
и улучшению качества предоставляемых услуг**

В целях организации работы учреждения во исполнение приказа Министерства культуры Камчатского края от 02.06.2017 № 150 «Об утверждении Положения о рейтинговании краевых государственных учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Камчатского края, в рамках независимой системы оценки качества предоставления услуг и информационной активности» и приказа Министерства культуры Камчатского края от 11.07.2013 № 182 «Об утверждении показателей и критериев оценки эффективности деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерства культуры Камчатского края и условиях премирования их руководителей» (приказом Министерства от 21.06.2017 № 156)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить план по устранению недостатков в работе учреждения, выявленных в ходе независимой оценки качества, и улучшению качества предоставляемых услуг согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Приказ вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



О.В. Мурашева

**ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ В РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА, И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

КГБУ «Камчатский центр народного творчества»  
Отчетный период август – декабрь 2017 год

Наименование контрольного показателя	Максимальное возможное значение показателя	Фактическая действующая оценка учреждения в ходе НОК	Устранение выявленных в ходе НОК недочетов		Повышение качества работы в указанном направлении		
			Плановые мероприятия	Сроки реализации	Плановые мероприятия	Сроки реализации	Ожидаемые результаты, контрольные события
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7	6,33	-	-	На территории организации обновляется информация, касаемая деятельности и организации работы Центра.	Весь период	-
Комфортность условий пребывания в организации культуры	5	4,25	Переезд в новое здание.	4-й квартал	Проведение работ по благоустройству помещений в новом здании	4-й квартал	Улучшение комфортности пребывания в Центре.
Дополнительные услуги и	10	-	По данному критерию	-	1.Работа с муниципальными и	Весь период.	1.Улучшение качества работы

доступность их получения			оценка не проводилась		краевыми учреждениями в целях актуализации реестра дополнительных услуг		Центра 2. Увеличение количества мероприятий различной направленности.
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5	2	1, Разработка новой версии сайта.	3-й квартал	1. Создание страницы в «Facebook» и «Вконтакте».	3-й квартал	1. Создание положительного имиджа учреждения.  2. Увеличение числа потенциальных посетителей и участников мероприятий  3. Привлечение молодежи.
Удобство графика работы организации культуры	7	6,50	Корректировка графика работы Центра	3-й квартал	Мониторинг удовлетворенности посетителей центра графиком работы	4-й квартал	Изменился график работы учреждения для более удобной работы с населением и другими учреждениями
Доступность услуг для инвалидов	10	-	По данному критерию оценка не проводилась	-	1. Планирование на 2018 год мероприятий по программе «Доступная среда» в новом помещении центра, в целях обеспечения	4-й квартал	1. Улучшение условий для посещения учреждения людьми с ограниченными



					доступности посещения учреждения лицами с ограниченными возможностями здоровья. 2. Адаптация официального сайта учреждения для использования лицами с ограниченными возможностями здоровья (версия сайта для слабовидящих)		возможностями.
Соблюдение режима работы организацией культуры	10	10	По данному критерию оценка не проводилась	-	Проведение инструктажей работников по режиму работы учреждения во время плановых собраний коллектива	3-й и 4-й квартал	Соблюдение режима работы
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	-	По данному критерию оценка не проводилась	-	Системные мероприятия по планированию работы учреждения и своевременному информированию посетителей в случае отклонения от запланированного графика	Постоянно	Своевременное соблюдение сроков предоставления услуг
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7	7	Отклонение от планового значения менее 5 %	-	Проведение инструктажей работников по этике, нормам делового общения и клиентоориентированности и во время плановых собраний коллектива	3-й и 4-й квартал	-
Компетентность	7	7	Отклонение от	-	Прохождение	Ежегодно	Улучшение

персонала организации культуры			планового значения менее 5 %		сотрудниками мастер-классов, курсов повышения квалификации, обучения в учебных учреждениях в виду занимаемых ими должностей.		качества работы сотрудников и компетентности.
Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5	4,20	Планирование на 2018 год мероприятий по улучшению благоустройства и укреплению материально-технической базы нового помещения центра	3-й квартал	1. Продолжать вносить корректировки и новые предложения в план по созданию положительного имиджа учреждения. 2. Активизировать работу с потенциальными зрителями посредством использования возможностей электронных сервисов. 3. Активизировать работа с муниципальными и краевыми учреждениями в предоставлении различных услуг.	Постоянно	1. Увеличение числа потенциальных посетителей и участников мероприятий
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	-	По данному критерию оценка не проводилась	-	1. Укрепление материально-технической базы учреждения в рамках намеченного на текущий год плана	Весь период	1. Увеличение эффективности работы учреждения.
Удовлетворенность качеством и полнотой	10	-	По данному критерию оценка не	-	1. Систематическая актуализация информации на официальном сайте	3-й квартал	Увеличение числа потенциальных посетителей и

информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»			проводилась		учреждения 2. Интеграция официального сайта учреждения в социальные сети		участников мероприятий, увеличение количества методических и консультационных услуг
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	-	По данному критерию оценка не проводилась	-	1. Проведение анализа рынка полиграфических услуг, доступных в регионе. 2. Изготовление печатной продукции, сопровождающей организацию и проведение мероприятий (сборники, афиши, буклеты, дипломы) в выбранной по итогу анализа рынка организации	Весь период	1. Увеличение числа потенциальных посетителей и участников мероприятий  2. Создание положительного имиджа организации
Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	20	20,5	1. Разместили всю необходимую информацию об организации культуры в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	3-й квартал	1. Своевременное пополнение официального сайта официальными документами 2. Своевременная актуализация всех разделов сайта	Весь период	1. Создание положительного имиджа учреждения.  2. Увеличение числа потенциальных посетителей и участников мероприятий.



<p>«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»»</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

Директор



С.В.Мурашева