

**План мероприятий  
по улучшению качества работы  
ГБУК г. Москвы «Государственный выставочный зал истории войны в Афганистане» на 2024 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный сотрудник	Ожидаемый результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об Учреждении</b>					
1.1.	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»)	В течение отчетного периода	Ерин И.Г.	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте
1.2.	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	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,	Ежемесячно, в течение отчетного периода	Ерин И.Г.	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения: о видах предоставляемых Учреждением услуг,	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на

	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".	характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			о планируемых мероприятиях, отчёт о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности Учреждения	официальном сайте
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>					
2.1.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	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	Ерин И.Г.	Адаптация для обеспечения доступности инвалидами	Обеспечение доступности инвалидам и иным маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости и возможности расширения 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»)	2 квартал 2024	Ерин И.Г.	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах

2.3.	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»)	Обновление по мере необходимости в течение отчетного периода	Ерин И.Г.	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 продажи и бронирования билетов в электронном виде	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>					
3.1.	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	Ерин И.Г.	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения на официальном сайте
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>					
4.1.	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»)	Ежедневно, в течение отчетного периода	Ерин И.Г.	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
4.2.	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»)	Ежеквартально в течение отчетного периода	Ерин И.Г.	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентным персоналом на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
5.1.	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»)	Раз в полгода: июнь и декабрь 2024	Ерин И.Г.	Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям
5.2.	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»)	Декабрь 2024	Ерин И.Г.	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 удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения