

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
Музей-заповедник  
«Краснодарский государственный  
археологический музей-заповедник им. Е.Д. Фелицына»

Е.Н. Супрунова



## ОТЧЕТ

о реализации план по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарский государственный историко-археологический музей-заповедник им. Е.Д. Фелицына» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 на 2022 – 2023 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (требования нормативного правового акта, результатов независимой оценки качества и т.п.)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия	Отчет о реализации мероприятия
1	Поддержание в актуальном состоянии и обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте»	постоянно	Заместитель генерального директора Скударнов Д.В.	Актуальное состояние и соответствие информации о деятельности организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта и информационных стендов в помещениях организации по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией.	Выполнено

Открытость и доступность информации об организации культуры

		органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».					
2.	Организация работы по размещению актуализированной информации о деятельности организации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (не позднее 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений).	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».	постоланно	Заместитель генерального директора Волкова О.Г.	Регулярное размещение и обновление информации на сайте организации.	Наличие актуальной информации о деятельности организаций на сайте.	Выполнено
3.	Организация контроля за размещением информации о деятельности организации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».	постоланно	Заместитель генерального директора Скуларов Д.В.	Размещенная информация на официальном сайте в сети «Интернет» и на информационных стендах организации в соответствии с законодательством Российской Федерации.	Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта и информационных стендов в помещениях организации по результатам независимой оценки качества оказанных услуг организацией, иных проверок уполномоченных надзорных органов.	Выполнено



<p>билетов, абонементов и экскурсионных путевок, о других лицах, которым в соответствии с частью пятой статьи 52.1 настоящих Основ уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети "Интернет", через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок;</p> <p>информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов (агентский оборот);</p> <p>о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия;</p> <p>о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия;</p> <p>о лицах, на которые в соответствии с частью девятой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые в соответствии с частью</p>						
<p>пятинадцатой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;</p> <p>о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете, абонемента и экскурсионной путевке (далее - именной билет, именной абонемент и именная экскурсионная путевка), в случае реализации организациями исполнительских искусств и музеями именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок;</p> <p>о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия специальных программ и акций, включая информацию о праве таких организаций исполнительских</p>						



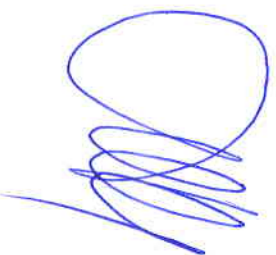
	<p>искусства и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки;</p> <p>результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;</p> <p>раздел противодействия коррупции;</p> <p>оказание бесплатной юридической помощи гражданам на территории Краснодарского края.</p>					
<p>5. Организация работы с потребителями услуг, включая официальный сайт организации и иные электронные сервисы, в том числе обеспечение возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:</p> <p>по телефону;</p> <p>по электронной почте;</p> <p>с помощью электронных сервисов;</p> <p>наличие возможности внесения предложений через электронную форму и т.п.</p>	<p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;</p> <p>статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель генерального директора Волков О.Г.; заведующие филиалами.</p>	<p>Внесение предложений об улучшении качества услуг потребителями услуг через электронные сервисы (дистанционные способы обратной связи).</p>	<p>Возможность взаимодействия организации и потребителей услуг по вопросам улучшения оказываемых услуг через дистанционные способы обратной связи.</p>	<p>Выполнено</p>
Комфортность условий предоставления услуг организацией культуры						
<p>6. Обеспечение комфортных условий для предоставления услуг в части: наличия комфортной зоны отдыха (ожидания); доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, вода, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций, отвечающее требованиям законодательства.</p>	<p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель генерального директора Скуларов Д.В.; заведующие филиалами.</p>	<p>Предоставление услуг потребителям в комфортных условиях.</p>	<p>Отсутствие замечаний по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией, иных проверок уполномоченных надзорных органов.</p>	<p>Выполнено</p>
<p>7. Обеспечение комфортных условий для предоставления услуг в части: наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием ссти «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).</p>	<p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель генерального директора Волков О.Г.; заведующие филиалами.</p>	<p>Предоставление услуг потребителям в комфортных условиях.</p>	<p>Отсутствие замечаний по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией, отсутствие жалоб потребителей услуг.</p>	<p>Выполнено</p>
Доступность услуг для инвалидов						
<p>8. Обеспечение требований в части обслуживания территории, прилагающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.</p>	<p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель генерального директора Скуларов Д.В.; заведующие филиалами.</p>	<p>Предоставление услуг организацией маломобильным группам граждан наравне с другими</p>	<p>Отсутствие замечаний по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией.</p>	<p>Выполнено</p>

		условий оказания услуг организациями культуры).	филиалами.	потребителями услуг.			
9	Обеспечение помощи инвалидам, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».	Заместитель генерального директора Скударнов Д.В.; заведующие филиалами.	Предоставление услуг организацией маломобильным группам граждан наравне с другими потребителями услуг.	Отсутствие замечаний по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией, отсутствие жалоб потребителей услуг из числа маломобильных групп граждан.	Выполнено	
10	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организации, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводника (тифлосурдопереводника); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».	Заместитель генерального директора Волков Д.О.Г.; заведующие филиалами.	Предоставление услуг организацией маломобильным группам граждан наравне с другими потребителями услуг.	Отсутствие замечаний по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией, отсутствие жалоб потребителей услуг из числа маломобильных групп граждан.	Выполнено	
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры, общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации</b>							
11	Проведение в организации культуры совещаний, методических и иных мероприятий с рассмотрением вопросов о недопустимости нарушений требований Кодекса этики и служебного поведения, общих принципов профессиональной этики и основных правил внутреннего трудового распорядка, а также требований, предъявляемых к форме одежды и внешнему виду работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование покупателя услуги (администраторы, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию, работников обслуживающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУК КК «КИАМЗ им. Е.Д. Фелицына», утвержденный приказом ГБУК КК «КИАМЗ им. Е.Д. Фелицына» № 355-ОС от 10.10.2018 г.  Приказ ГБУК КК «КИАМЗ им. Е.Д. Фелицына» от 15.04.2016 г. № 153-ОС «Об утверждении Положения о требованиях, предъявляемых к форме одежды и внешнему виду сотрудников, в соответствии с правилами делового стиля».	Заместители генерального директора, в части касающейся возглавляемого направления деятельности.	Оказание услуг в соответствии с профессиональными и этическими нормами.	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры, а также формы одежды и внешнего делового стиля.	Выполнено	

12	Усиление контроля за соблюдением работниками организационных принципов профессиональной этики и основных правил поведения, формы одежды и внешнего делового стиля.	Коллекс этики и служебного поведения работников ГБУК КК «КГИИМЗ им. Е. Д. Фелицына», утвержденный приказом ГБУК КК «КГИИМЗ им. Е. Д. Фелицына» № 355-ОС от 10.10.2018 г. Приказ ГБУК КК «КГИИМЗ им. Е. Д. Фелицына» от 15.04.2016 г. № 153-ОС «Об утверждении Положения о требованиях, предъявляемых к форме одежды и внешнему виду сотрудников, в соответствии с правилами делового стиля».	постоянно	Заместитель генерального директора, в части касающейся возглавляемого направления деятельности.	Соблюдение работниками организационных принципов профессиональной этики и основных правил поведения.	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касательно доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры.	Выполнено
13	Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте организации в целях обследования мнения потребителей услуг о качестве оказываемых услуг	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателя, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».	постоянно	Заместитель генерального директора Волгодар О.Г.	Проведение регулярного анонимного анкетирования среди потребителей услуг.	Повышение качества предоставляемых услуг организацией.	Выполнено

Ответственный:

Заместитель генерального директора



Д.В. Скударнов