

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

И. В. ЖУКОВ «КТИАМЗ им. Е. Д. Фелицына»



Е. Н. Супрунова

2023 г.

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 оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 на 2024 – 2025 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (требования нормативного правового акта, результат независимой оценки качества и т.п.)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об организации культуры						
1.	Поддержание в актуальном состоянии и обеспечение соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном сайте 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 услуг организаций 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	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 информационного стендов в помещениях организации по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией.

	<p>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».</p>				
<p>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 её создания, получения или внесения соответствующих изменений).</p>	<p>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».</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель генерального директора Волгодлав О.Г.</p>	<p>Регулярное размещение и обновление информации на сайте организации.</p>	<p>Наличие актуальной информации о деятельности организации на сайте.</p>
<p>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.</p>	<p>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».</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель генерального директора Скуларнов Д.В.</p>	<p>Размещенная информация на официальном сайте в сети «Интернет» и на информационных стендах организации в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p>	<p>Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта и информационных стендов в помещениях организации по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией, иных проверок уполномоченных надзорных органов.</p>
<p>4. Предоставление актуальных для размещения на официальном сайте информации в информационно-</p>	<p>Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместители генерального директора,</p>	<p>Полнота и актуальность информации о</p>	<p>Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта и</p>

<p>телекоммуникационной сети «Интернет» следующих информации и документов: полное и сокращенное наименование организации культуры; учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); дата создания организации культуры; ее учредитель, учредители; место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); режим, график работы; контактные телефоны и адреса электронной почты;</p>	<p>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 официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».</p>	<p>руководители структурных подразделений, заведующие филиалами, в части касающейся возглавляемого направления деятельности.</p>	<p>деятельности организации.</p>	<p>информационных стендов в помещениях организации по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией, иных проверок уполномоченных надзорных органов.</p>
<p>информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); копия документа о порядке предоставления услуг за плату; государственное задание и информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры</p>				

<p>информации; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p> <p>информации о планируемых мероприятиях; информации о ценах на билеты, абонементы и экскурсионные путевки, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций;</p> <p>о лицах, уполномоченных на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок, о других лицах, которыми 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 сбор);</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 исполнительскими искусствами 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 пятнадцатой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю</p>			



<p>5.</p> <p>Организация работы с потребителями услуг, используя официальные сайты организации и иные электронные сервисы, в том числе обеспечение возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:      по телефону:      по электронной почте;</p>	<p>стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;      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 (фамилия, имени и отчества) в билете, абонементе 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;      о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музейными зрелищными мероприятиями специальных программ и акций, включая информацию о праве таких организаций исполнить искусство и музей не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки;      результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;      раздел противодействие коррупции;      оказание бесплатной юридической помощи гражданам на территории Краснодарского края.</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»;      статья 36.2 Закона Российской</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель генерального директора Волкова 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>
---	--	---	------------------	---	---	--

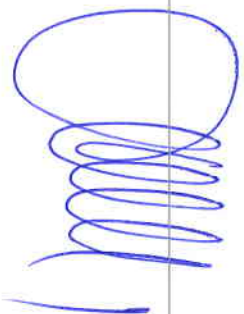
	с помощью электронных сервисов; наличие возможности внесения предложений через электронную форму и т.п.	Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».						
Комфортность условий предоставления услуг организацией культуры								
6.	Обеспечение комфортных условий для предоставления услуг в части: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций, отвечающее требованиям законодательства.	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».		постоянно	Заместитель генерального директора Скударнов Д.В.; заведующие филиалами.	Предоставление услуг потребителям в комфортных условиях.	Отсутствие замечаний по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией, иных проверок уполномоченных надзорных органов.	
7.	Обеспечение комфортных условий для предоставления услуг в части: наличие и понятность навигации внутри организации; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении 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».		постоянно	Заместитель генерального директора Волкодав О.Г.; заведующие филиалами.	Предоставление услуг потребителям в комфортных условиях.	Отсутствие замечаний по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией, отсутствие жалоб потребителей услуг.	
Доступность услуг для инвалидов								
8	Обеспечение требований в части оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».		постоянно	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.	
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».		постоянно	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.	
10	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организации, включая:	Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об		постоянно	Заместитель генерального директора	Предоставление услуг организацией маломобильным	Отсутствие замечаний по результатам независимой оценки качества оказания	

<p>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 сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме</p>	<p>утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p>	<p>Волгодлава О.Г., заведующие филиалами.</p>	<p>группам граждан наравне с другими потребителями услуг.</p>	<p>услуг организации, отсутствие жалоб потребителей услуг из числа маломобильных групп граждан.</p>
<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры, общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций</p>				
<p>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 получателя услуги (администраторы, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию, работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону; по электронной почте, с помощью электронных сервисов (пододачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам 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>Не менее одного раза в год</p>	<p>Заместители генерального директора, в части касающейся возглавляемого направления деятельности.</p>	<p>Оказание услуг в соответствии с профессиональными и этическими нормами.</p>
<p>11</p>	<p>предъявляемых к форме одежды и внешнему виду работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (администраторы, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию, работников обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, а также при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону; по электронной почте, с помощью электронных сервисов (пододачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>	<p>Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУК КК «КГИАМЗ им. Е.Д. Фелицына», утвержденный приказом ГБУК КК «КГИАМЗ им. Е.Д. Фелицына» № 355-ОС от 10.10.2018 г.</p>	<p>Заместители генерального директора, в части касающейся возглавляемого направления деятельности.</p>	<p>Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры, а также формы одежды и внешнего делового стиля.</p>



12	Усиление контроля за соблюдением работниками организацией общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения, формы одежды и внешнего делового стиля.	<p>Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУК КК «КТИАМЗ им. Е. Д. Фелицына», утвержденный приказом ГБУК КК «КТИАМЗ им. Е. Д. Фелицына» № 355-ОС от 10.10.2018 г.</p> <p>Приказ ГБУК КК «КТИАМЗ 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».</p>	постоянно	Заместители генерального директора, в части касающейся возглавляемого направления деятельности.	Соблюдение работниками организации общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения.	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся исполнительности, вежливости, компетентности работников организации культуры.
13	Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте организации в целях исследования мнения потребителей услуг о качестве оказываемых услуг	<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>	постоянно	Заместитель генерального директора Волгодлава О.Г.	Проведение регулярного анонимного анкетирования среди потребителей услуг.	Повышение качества предоставляемых услуг организацией.

Исполнитель:



Заместитель генерального директора

Д.В. Скударнов