

**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 2026 – 2027 г.**

| №<br>п/п  | Наименование мероприятия   | Основание реализации<br>(требования нормативного<br>правового акта, результат<br>независимой оценки качества и<br>т.п.)   | Срок реализации | Ответственный                                     | Результат   | Показатели,<br>характеризующие<br>результат выполнения<br>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 информационных стенах в помещениях 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»;<br><br>статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;<br><br>приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 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 | 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. |

|    |  |  |           |   |   |  |
|----|--|--|-----------|---|---|--|
|    |  | «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 её создания, получения или внесения соответствующих изменений).                        | Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 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». | постоянно | Заместитель генерального директора Волкодав О.Г.  | Регулярное размещение и обновление информации на сайте организации.   | Наличие актуальной информации о деятельности организаций на сайте.   |
| 3. | Организация контроля за размещением информации о деятельности организации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стенах 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». | постоянно | Заместитель генерального директора Скударнов Д.В. | Размещенная информация на официальном сайте в сети «Интернет» и на информационных стенах 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 оказания услуг организацией, иных проверок уполномоченных надзорных органов. |
| 4. | Предоставление актуальных для размещения на официальном сайте организации в информационно-   | Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении  | постоянно | Заместители генерального директора,               | Полнота и актуальность информации о   | Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта и   |

|   |  |  |                                  |  |
|---|--|--|----------------------------------|--|
| <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; почтовый адрес; структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и <b>филиалов (при их наличии)</b>; виды предоставляемых услуг организацией культуры; 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>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>приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 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 организаций.</p> | <p>информационных стендов в помещениях организаций по результатам независимой оценки качества оказания услуг организацией, иных проверок уполномоченных надзорных органов.</p> |
|---|--|--|----------------------------------|--|

информация;  
копии лицензий на осуществление  
деятельности, подлежащей лицензированию  
в соответствии с законодательством  
Российской Федерации;  
информация о планируемых мероприятиях;  
информация о ценах на билеты, абонементы  
и экскурсионные путевки, в том числе  
публичное представление музейных  
предметов и музейных коллекций;  
о лицах, уполномоченных на реализацию  
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;  
информацию о максимальной стоимости  
технологически обусловленных  
(необходимых) и неразрывно связанных с  
реализацией билетов (агентский сбор);  
о формах, реквизитах и элементах  
оформления билетов, абонементов и  
экскурсионных путевок на проводимые  
организациями исполнительских искусств и  
музеями зрелищные мероприятия;  
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;  
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>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, 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;</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 программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнительских искусств 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 противодействие коррупции;</p> <p>оказание бесплатной юридической помощи гражданам на территории Краснодарского края.</p> |   |           |  |   |  |
| 5. | <p>Организация работы с потребителями услуг, используя официальные сайты организаций и иные электронные сервисы, в том числе обеспечение возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций:</p> <p>по телефону;</p> <p>по электронной почте;</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</p> | постоянно | <p>Заместитель генерального директора Волкодав 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 организаций 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 организаций; 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>Волкодав О.Г.; заведующие филиалами.</p>  | <p>группам граждан наравне с другими потребителями услуг.</p>                  | <p>услуг организаций, отсутствие жалоб потребителей услуг из числа маломобильных групп граждан.</p>   |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры, общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций |  |   |                                   |  |  |   |
| 11   | <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 (подачи 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>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>Приказ ГБУК КК «КГИАМЗ 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> | <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>Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры, а также формы одежды и внешнего делового стиля.</p> |

|    |   |  |           |   |  |  |
|----|---|--|-----------|---|--|--|
| 12 | <p>Усиление контроля за соблюдением работниками организаций общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения, формы одежды и внешнего делового стиля.</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>Приказ ГБУК КК «КГИАМЗ 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 организаций общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения. | Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций культуры. |
| 13 | <p>Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте организации в целях обследования мнения потребителей услуг о качестве оказываемых услуг</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>   | постоянно | Заместитель генерального директора Волкодав О.Г.  | Проведение регулярного анонимного анкетирования среди потребителей услуг.                              | Повышение качества предоставляемых услуг организацией.   |