

УТВЕРЖДЕН
приказом МБУК ЦД «Родина»
от « 18 » июня 20 18 г. № 64/04-р

**План
мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Центр досуга «Родина»**

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------------|--|-----------------|-----------------------|--|--|
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МБУК ЦД «РОДИНА» | | | | |
| 1.1. | Подготовка информации, предусмотренной Приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» и Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 № 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» | Постоянно | Заместитель директора | Наличие актуальной информации, предусмотренной Приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» и Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 № 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» | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно- |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|---|--|---|--|---|
| 1.2. | Формирование графика премьер | за 14 дней до начала месяца | Исполнитель по договору публичного кинообслуживания | График премьер Договор по публичному кинообслуживанию | телекоммуникационной сети «Интернет». Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической |
| 1.3. | Формирование расписания киносеансов | за 4 дня до начала следующей недели показа | Исполнитель по договору публичного кинообслуживания | Расписание киносеансов на неделю Договор по публичному кинообслуживанию | |
| 1.4. | Подготовка информации о проведении культурно-массовых мероприятий | До 15 числа месяца предшествующего месяцу проведения | Методист | Информация о проведении культурно-массовых мероприятий | |
| 1.5. | Подготовка информации о проведенных культурно-массовых мероприятиях | В течение 3-х рабочих дней со дня проведения мероприятий | Методист | Информация о проведенных культурно-массовых мероприятиях | |
| 1.6. | Создание пресс релизов творческих проектов в СМИ | за 2 недели до мероприятия | Методист | Пресс-релизы мероприятий | |
| 1.7. | Направление пресс релизов творческих проектов в СМИ | за 1 неделю до мероприятия | Методист | Пресс-релизы мероприятий | |
| 1.8. | Составление отчета оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» по итогам года | Ежегодно январь | Заместитель директора | Отчет оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» по итогам года | |
| 1.9. | Подготовка и направление ответов получателям услуг на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» раздела «Обратная связь» | В течение 10 минут | Методист | Наличие ответов получателям услуг на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» раздела «Обратная связь» | |
| 1.10. | Подготовка ответов на поступившие официально запросы, заявления и обращения, жалобы | В течение 3-х дней | Заместитель директора | Исходящие письма содержащие ответы на вопросы поступивших в МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.11. | Корректировка и утверждение плана по улучшению качества оказания услуг МБУК | Ежегодно, декабрь | Директор | Утвержденный директором план по улучшению качества работы МБУК ЦД | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|---|--|-----------------------|--|---|
| | ЦД «Родина» | | | «Родина» | |
| 1.12. | Подготовка информации о стоимости услуг, в том числе дополнительных услуг МБУК ЦД «Родина» | По необходимости | Заместитель директора | Наличие информации о стоимости услуг, в том числе дополнительных услугах МБУК ЦД «Родина» | возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.13. | Подготовка информации о перечне услуг, предоставляемых МБУК ЦД «Родина» | По мере обновления | Заместитель директора | Наличие информации о перечне услуг, предоставляемых МБУК ЦД | |
| 1.14. | Подготовка информации об ограничении по ассортименту услуг и по потребителям услуг МБУК ЦД «Родина» | По мере обновления | Заместитель директора | Наличие актуальной информации об ограничении по ассортименту услуг и по потребителям услуг МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.15. | Подготовка информации о порядке бронирования и приобретении билетов в МБУК ЦД «Родина» | По мере обновления | Заместитель директора | Наличие актуальной информации о порядке бронирования и приобретении билетов в МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.16. | Размещение в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) информации, Приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» и Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 № 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» | Не позднее 5 рабочих дней после утверждения соответствующей информации | Заместитель директора | Наличие в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) информации, предусмотренной для размещения Приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» и Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 № 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 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|---|--|---------------|--|--|
| | | | | Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | |
| 1.17. | Разработка и размещение электронного афишного баннера на официальном сайте | 2 раз в месяц за 14 дней до начала показа | Звукооператор | Наличие актуального электронного афишного баннера на официальном сайте | |
| 1.18. | Размещение на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» в сети «Интернет» информации, предусмотренной для размещения Приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» и Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 № 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» | Не позднее 5 рабочих дней после утверждения соответствующей информации | Звукооператор | Наличие на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» в сети «Интернет» информации, предусмотренной для размещения Приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» и Приказом Минкультуры РФ от 20.02.2015 № 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» | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|---|--|---------------|--|--|
| 1.19. | Размещение информации о проведении новых мероприятия на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | за 2 недели до мероприятия | Звукооператор | Наличие информации о проведении новых мероприятия на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.20. | Размещение графика премьер на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | за 14 дней до начала месяца | Звукооператор | Наличие графика премьер на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.21. | Размещение расписания киносеансов на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | за 4 дня до начала следующей недели показа | Звукооператор | Наличие расписания киносеансов на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.22. | Размещение информации о проведенных культурно-массовых мероприятиях на официальном сайте | В течение 3-х рабочих дней | Звукооператор | Наличие информации о проведенных культурно-массовых мероприятиях на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.23. | Размещения отчета оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» по итогам года на официальном сайте | Ежегодно январь | Звукооператор | Наличие отчета оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» по итогам года на официальном сайте | |
| 1.24. | Размещение плана мероприятий по мероприятиям по улучшению качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | В течение 5 рабочих дней с момента утверждения | Звукооператор | Наличие на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» плана по улучшению качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.25. | Размещение порядка оценки качества условий оказания услуг на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденного Министерством культуры РФ | Постоянно | Звукооператор | Наличие порядка оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденного Министерством культуры РФ | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|--|---|---------------|--|--|
| 1.26. | Размещение результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; | Постоянно | Звукооператор | Наличие на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | |
| 1.27. | Размещение информации о стоимости услуг, в том числе дополнительных на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | В течение 5 рабочих дней | Звукооператор | Наличие информации о стоимости услуг, в том числе дополнительных на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.28. | Размещение информации о перечне услуг, предоставляемых МБУК ЦД «Родина» на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | В течение 5 рабочих дней, с момента утверждения | Звукооператор | Наличие информации о перечне услуг, предоставляемых МБУК ЦД «Родина» на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.29. | Размещение информации об ограничении по ассортименту услуг и по потребителям услуг на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | В течение 5 рабочих дней, с момента утверждения | Звукооператор | Наличие информации об ограничении по ассортименту услуг и по потребителям услуг на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.30. | Размещение информации о порядке бронирования и приобретении билетов в МБУК ЦД «Родина» на официальном сайте | В течение 5 рабочих дней, с момента утверждения | Звукооператор | Наличие информации о порядке бронирования и приобретении билетов в МБУК ЦД «Родина» на официальном сайте | |
| 1.31. | Размещение информации о проведении новых мероприятия на информационных стендах МБУК ЦД «Родина» | за 2 недели до мероприятия | Администратор | Наличие информации о проведении новых мероприятия на информационных стендах МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.32. | Размещение графика премьер на информационных стендах МБУК ЦД «Родина» | за 14 дней до начала месяца | Администратор | Наличие расписания киносеансов на информационных стендах МБУК ЦД «Родина» | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|--|---|---------------|---|--|
| 1.33. | Размещение расписания киносеансов на информационных стендах МБУК ЦД «Родина» | за 2 дня до начала следующей недели показа | Администратор | Наличие расписания киносеансов на информационных стендах МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.34. | Размещение информации о стоимости услуг, в том числе дополнительных на информационных стендах МБУК ЦД «Родина» | В течение 5 рабочих дней | Администратор | Наличие информации о стоимости услуг, в том числе дополнительных на информационных стендах МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.35. | Размещение информации о перечне услуг, предоставляемых МБУК ЦД «Родина» на информационном стенде МБУК ЦД «Родина» | В течение 5 рабочих дней, с момента утверждения | Администратор | Наличие информации о перечне услуг, предоставляемых МБУК ЦД «Родина» на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.36. | Размещение информации об ограничении по ассортименту услуг и по потребителям услуг на информационном стенде МБУК ЦД «Родина» | В течение 5 рабочих дней, с момента утверждения | Администратор | Наличие информации об ограничении по ассортименту услуг и по потребителям услуг на информационном стенде МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.37. | Размещение информации о порядке бронирования и приобретении билетов в МБУК ЦД «Родина» на информационном стенде | В течение 5 рабочих дней, с момента утверждения | Администратор | Наличие информации о порядке бронирования и приобретении билетов в МБУК ЦД «Родина» на информационном стенде | |
| 1.38. | Размещение полиграфических материалов по каждому фильму и каждой творческой программе в МБУК ЦД «Родина». | за 14 дней до начала месяца | Администратор | Наличие полиграфических материалов по каждому фильму и каждой творческой программе в Учреждении | |
| 1.39. | Распространение информации о проведении новых мероприятий | за 2 недели до мероприятия | Методист | Наличие информации о проведении новых мероприятии в СМИ, ОО города | |
| 1.40. | Распространение графика премьер | за 14 дней до начала месяца | Методист | Наличие графика премьер в СМИ, ОО города | |
| 1.41. | Распространение расписания киносеансов | за 4 дня до начала следующей недели показа | Методист | Наличие расписания киносеансов в СМИ, ОО города | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|--|--|-----------------------|--|--|
| 1.42. | Распространение полиграфических материалов по каждому фильму и каждой творческой программе | за 4 дня до начала следующей недели показа | Методист | Наличие полиграфических материалов по каждому фильму и каждой творческой программе в СМИ, ОО города афишных конструкциях МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.43. | Обеспечение автоматической выгрузки на официальный сайт МБУК ЦД «Родина» отзывов и предложений по улучшению качества услуг. | Постоянно | Звукооператор | Наличие отзывов и предложений по улучшению качества услуг на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |
| 1.44. | Обеспечение обратной связи с получателями услуг на официальном сайте МБУК ЦД «Родина». | Постоянно | Звукооператор | Наличие диалогов между администрацией МБУК ЦД «Родина» и получателями услуг на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» раздела «Обратная связь» | |
| 1.45. | Обновление структуры и версии сайта | По мере необходимости | Заместитель директора | Соответствие содержания сайта требованиям нормативно-правовым актов | |
| 1.46. | Обеспечение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, | Постоянно | Звукооператор | Отключение графических элементов оформления сайта не влияют на качество работы навигации по сайту | |
| 1.47. | Создание оптимальных условий использования электронных сервисов, предоставляемыми МБУК ЦД «Родина» посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | Постоянно | Звукооператор | Наличие удобных электронных сервисов, предоставляемыми МБУК ЦД «Родина» посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | |
| 1.48. | Обеспечение доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. | Постоянно | Звукооператор | Информация размещенная на сайте доступна в любое время. | |
| 1.49. | Учета посещений сайта. | Еженедельно. | Звукооператор | Еженедельный, ежемесячный количественно- статистический отчет о посещениях сайта МБУК ЦД «Родина» | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|--|-----------------|-----------------------|--|--|
| 1.50. | Обеспечение автоматизированного раскрытия информации независимой системы учета посещений сайта | Постоянно | Звукооператор | В статистике посещений сайта отображается число посетивших сайт | |
| 1.51. | Обеспечение бесплатности и доступности информации на сайте. | Постоянно | Директор | При входе на сайт и при работе с сайтом не требуется вносить денежные средства | |
| 1.52. | Устранение нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на официальном сайте МБУК ЦД «Родина». | Постоянно | Звукооператор | Нарушения отображений, форматирования или иных дефектов информации на сайте отсутствуют. | |
| 1.53. | Обеспечение отображения даты и времени размещения информации. | Постоянно | Звукооператор | На сайте отображается текущая дата и московское время | |
| 1.54. | Обеспечение работы модулей «Интернет Бронирования Билетов» и «Продажи Билетов через Интернет» на официальном сайте | постоянно | Заместитель директора | Наличие возможности на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» Интернет бронирования Билетов и Продажи Билетов через Интернет | |
| 1.55. | Обеспечение возможности доступа получателям услуги для получения электронных документов | Постоянно | Звукооператор | Электронные документы могут быть скачены и использованы получателями услуги | |
| 1.56. | Обеспечение удобства процедуры покупки билетов | Постоянно | Старший кассир | Отсутствие предложений обращений и иных заявлений с замечаниями по некорректной работе процедуры покупки билетов | |
| 1.57. | Обеспечение удобства процедуры бронирования билетов | Постоянно | Старший кассир | Отсутствие предложений обращений и иных заявлений с замечаниями по некорректной работе процедуры бронирования билетов | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-----------|--|-------------------------------|--|--|--|
| 2. | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ | | | | |
| 2.1. | Обеспечение чистоты помещений | Постоянно | Администратор | Графики уборки помещений | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования |
| 2.2. | Контроль за состоянием мест в кинозале | Постоянно, перед киносеансами | Администратор | График уборки кинозала | |
| 2.3. | Обеспечение соответствующих санитарно-гигиенических требований | Постоянно | Администратор | Наличие мыла, воды, туалетной бумаги и работоспособность санузлов. | |
| 2.4. | Создание условий для функционирования места общественного питания (бара) | Постоянно | Директор | Договор аренды | |
| 2.5. | Подготовка и проведение интерактивных игр, театрализованных программ и культурно-массовых и зрелищно-развлекательных мероприятий | Постоянно | Методист | Афиши, Информация на официальном сайте и информационных стендах МБУК ЦД «Родина» о проведение интерактивных игр, театрализованных программ и иных мероприятий. Сценарии, сценарные планы, Планы проведения. Программы. | |
| 2.6. | Скачивание и установка премьерных фильмов для цифрового кинопоказа | Постоянно | Кинемеханики высококвалифицированные | Показ кинофильмов в соответствии с графиком премьер и еженедельным расписанием | |
| 2.7. | Скачивание и установка цифровых ключей для цифрового кинопоказа премьерных фильмов | Постоянно | Кинемеханики высококвалифицированные | Показ кинофильмов в соответствии с графиком премьер и еженедельным расписанием | |
| 2.8. | Установление стоимости дополнительных услуг МБУК ЦД «Родина» | По мере необходимости | МКУ «ЦБ МОУ ДОД и МУК г. Курска» (по договору) | Приказ директора об установление стоимости дополнительных услуг МБУК ЦД «Родина» | |
| 2.9. | Утверждение перечня услуг, предоставляемых МБУК ЦД «Родина», в том числе перечня услуг, предоставляемые на платной основе | По мере необходимости | Директор | Приказ директора об утверждении перечня услуг, предоставляемых МБУК ЦД «Родина», в том числе перечня услуг, предоставляемые на платной основе | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|--|--|---|--|--|
| 2.10. | Обновление информации о предоставлении преимущественного права пользования услугами МБУК ЦД «Родина» | По мере необходимости | Директор | Наличие актуальной информации об установлении преимущественного права пользования услугами МБУК ЦД «Родина» на официальном сайте | услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |
| 2.11. | Обновление информации об ограничении по ассортименту услуг МБУК ЦД «Родина» | По мере необходимости | Директор | Наличие актуальной информации об установлении ограничений по ассортименту услуг МБУК ЦД «Родина» на официальном сайте | |
| 2.12. | Создание качественных и содержательных полиграфических материалов по каждому фильму (флаеров, афиш, баннеров, стендов) | за 1 месяц до начала показа фильма | Исполнитель по договору публичного кинообслуживания | Договор по публичному кинообслуживанию | Время ожидания предоставления услуги |
| 2.13. | Доставка полиграфических материалов по каждому фильму (флаеров, афиш, баннеров, стендов) | за 1 месяц до начала показа фильма | Исполнитель по договору публичного кинообслуживания | Листы доставки, Уведомления | |
| 2.14. | Создание качественных и содержательных полиграфических материалов по каждой творческой программе (программ, буклетов, флаеров, афиш и др) | за 1 месяц дней до проведения творческой программы | Звукооператор | Качественные и содержательные полиграфические материалы по каждой творческой программе (программ, буклетов, флаеров, афиш и др) | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 2.15. | Регистрация полиграфических материалов по каждому фильму | По мере поступления | Контролеры билетов | Наличие в МБУК ЦД «Родина» полиграфических материалов по каждому фильму | |
| 2.16. | Сохранение материально-технической базы МБУК ЦД «Родина» | Постоянно | Работники МБУК ЦД «Родина» | | |
| 2.17. | Разработка и реализация планов мероприятий <ul style="list-style-type: none"> — по обеспечению антитеррористической защищенности; — по работе информационно-пропагандистской группы; — по пожарной безопасности | Ежегодно: Январь Январь, июнь декабрь | Инженер 1 категории | Отсутствие по итогам проверок соответствующими органами, замечаний и возбужденных дел административных правонарушений | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-----------|--|----------------------|--|--|---|
| 2.18. | Подготовка учреждения к отопительному сезону | Ежегодно, май-август | Инженер 1 категории | Своевременное подключение теплоэнергии | |
| 2.19. | Обновление информации в ПО «Премьера» о фильмах выводимой на электронное табло (телевизор) | Еженедельно | Кассиры, старший кассир | Наличие актуальной информации о фильмах, выводимой на электронное табло (телевизор). | |
| 2.20. | Обеспечение работы электронного табло (телевизора) отражающим данные об электронной очереди | Постоянно | Кассиры, старший кассир | Электронное табло (телевизор) функционирует. Размещаемая информация соответствует времени и помогает формализовать и оптимизировать управление потоком посетителей | |
| 2.21. | Обновление трейлеров о фильмах, демонстрируемых на плазменном экране в вестибюле МБУК ЦД «Родина» | Еженедельно | Звукооператор | Наличие актуальных трейлеров о фильмах, демонстрируемых на плазменном экране в вестибюле МБУК ЦД «Родина» | |
| 2.22. | Своевременная реализация билетной продукции | Постоянно | Кассиры, старший кассир | Отсутствие очередей при приобретении билетов | |
| 2.23. | Своевременное открытие и закрытие МБУК ЦД «Родина» в соответствии с графиком работы. | Ежедневно | Контролеры билетов, Кассиры, старший кассир, сторожа | Отсутствие информации о не своевременном закрытии/открытии МБУК ЦД «Родина» | |
| 3. | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ | | | | |
| 3.1. | Обеспечение свободного доступа к пандусу | Постоянно | Администратор | Наличие свободного доступа к пандусу | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, |
| 3.2. | Обеспечение чистоты и соответствующего оборудования в специальных помещениях для лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | Наличие соответствующего оборудования в специальных помещениях для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | |
| 3.3. | Контроль за обеспечением свободного подъезда к МБУК ЦД «Родина» и свободных мест для стоянок для автотранспортных средств, лиц с ограниченными | Ежедневно | Контролеры билетов, кассиры, сторожа | Наличие свободного подъезда к МБУК ЦД «Родина» и свободных мест для стоянок для автотранспортных средств, лиц с ограниченными возможностями | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|--|-----------------------|---|---|--|
| | возможностями здоровья | | | здоровья | |
| 3.4. | Контроль за состоянием поручней, расширенных дверных проемов | Постоянно | Администратор Контролеры билетов, кассиры, сторожа | Наличие поручней, расширенных дверных проемов в рабочем состоянии | поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| 3.5. | Обеспечение размещения инвалидов колясочников в кинозале | По мере необходимости | Контролеры билетов, | Наличие сменных кресел-колясок | |
| 3.6. | Проведение работ по созданию возможности по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в том числе фильмов | В течение 5 лет | Заместитель директора | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | |
| 3.7. | Проведение работ по дублированию надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | В течение 5 лет | Заместитель директора | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, 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 сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме |
| 3.8. | Оказание содействия в беспрепятственном проходе сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) сопровождающих людей с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слуху и зрению) | постоянно | Контролеры билетов, | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | |
| 3.9. | Обеспечение работоспособности альтернативной версии официального сайта МБУК ЦД «Родина» в сети «Интернет» для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению | Постоянно | Звукооператор, исполнитель по обслуживанию сайта | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | |
| 3.10. | Оказание необходимой помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья при получении услуг МБУК ЦД «Родина» | По мере обращения | Контролеры билетов, кассиры, сторожа | Отсутствие обращений на предмет неоказания необходимой помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья при получении услуг МБУК ЦД «Родина» | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|--|--|--|---|--|---|
| 3.11. | Прохождение обучения работниками, оказывающими помощь лицам с ограниченными возможностями здоровья | Ежегодно, по мере формирования учебных групп | Контролеры билетов, кассиры, сторожа | Наличие у работников дипломов об образовании и (или) квалификации специальной направленности | или на дому Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) |
| 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МБУК ЦД «РОДИНА» | | | | | |
| 4.1. | Осуществление работ по доброжелательному и вежливому настрою персонала МБУК ЦД «Родина» | Постоянно | Администратор | Отсутствие предложений, обращений и иных заявлений с замечаниями по работе сотрудников МБУК ЦД «Родина». Протоколы заседаний оценочных комиссий и трудового коллектива | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 4.2. | Проведение аттестации рабочих мест | 1 раз в 3 года | Заместитель директора | Приказ руководителя об аттестации рабочих мест. Наличие актуального отчета о проведении специальной оценки труда. | |
| 4.3. | Проведение аттестации сотрудников МБУК ЦД «Родина» | 1 раз в 5 лет | Аттестационные комиссии МБУК ЦД «Родина», управления культуры города Курска | Приказ об аттестации сотрудников МБУК ЦД «Родина». Наличие аттестационных листов на каждого сотрудника. | |
| 4.4. | Обучение, повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка сотрудников | Постоянно | Заместитель директора | Приказы МБУК ЦД «Родина» о направлении на обучение, повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка сотрудников МБУК ЦД «Родина» Документы об образовании и (или) квалификации | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|---|-----------------------|--|--|---|
| 4.5. | Развитие наставничества | Постоянно | Администратор | Работа под руководством специалиста. | ю, вежливостью работников организации, |
| 4.6. | Участие работников МБУК ЦД «Родина» в проведении городских, областных информационных, культурно-досуговых, социально-значимых и просветительских мероприятиях (фестивалей, концертов, конкурсов, творческих встречах, проектов, научных конференций и др.), в том числе рассчитанных на обслуживание особых категорий пользователей. | По мере необходимости | Работники МБУК ЦД «Родина» | Отсутствие замечаний со стороны учредителя на отсутствие работников МБУК ЦД «Родина» в проведении городских, областных информационных, культурно-досуговых, социально-значимых и просветительских мероприятиях. | обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 4.7. | Участие работников МБУК ЦД «Родина» в организации городских, областных информационных, культурно-досуговых, социально-значимых и просветительских мероприятиях (фестивалей, концертов, конкурсов, творческих встречах, проектов, научных конференций и др.), в том числе рассчитанных на обслуживание особых категорий пользователей. | По мере необходимости | Методист, заместитель директора, директор МБУК ЦД «Родина» | Отсутствие замечаний со стороны учредителя на отсутствие работников МБУК ЦД «Родина» при организации городских, областных информационных, культурно-досуговых, социально-значимых и просветительских мероприятиях. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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.)) (в % от общего |
| 4.8. | Осуществление пропускного режима в МБУК ЦД «Родина» | Постоянно | Контролеры билетов, сторож | Отсутствие обращений на несоблюдение пропускного режима при предоставлении услуг | электронной почтой, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего |
| 4.9. | Соблюдение требований профессиональной этики | Постоянно | Работники МБУК ЦД «Родина» | Отсутствие жалоб, заявлений на действия сотрудников МБУК ЦД «Родина» | электронной почтой, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего |
| 4.10. | Корректные, грамотные, этичные, четкие ответы на поступающие вопросы непосредственно в учреждение, а также через он-лайн консультант, телефон и электронную почту. | Постоянно | Контролеры билетов, кассиры билетные, старший кассир, администратор методист | Отсутствие жалоб, заявлений на ответы и поступки сотрудников МБУК ЦД «Родина» | электронной почтой, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-----------|---|------------------|--|--|---|
| 4.11. | Своевременные ответы на поступающие звонки по телефону, письма по электронной почте и обращения через он-лайн консультант | Постоянно | кассиры билетные, старший кассир, администратор методист | Отсутствие жалоб, заявлений. Отсутствие в отчетах по сайту пропущенных ответов. Наличие положительных оценок в отчетах по сайту просроченных ответов | числа опрошенных получателей услуг) |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ | | | | |
| 5.1. | Контроль условий оказания услуг по показу кинофильмов в кинотеатрах | Постоянно | Администратор | Протоколы заседаний оценочных комиссий и трудового коллектива | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.2. | Контроль условий оказания услуг зрелищно-развлекательного характера прочие | Постоянно | Администратор | Протоколы заседаний оценочных комиссий и трудового коллектива | |
| 5.3. | Проведение закупочных процедур на оказание услуг связи, водоотведения, водо, электро и тепло снабжения | Ежегодно, Январь | Заместитель директора | Наличие актуальной информации в планах закупок и графиков, на сайте http://zakupki.gov.ru | |
| 5.4. | Заключение договоров на оказание услуг связи, водоотведения, водо, электро и тепло снабжения | Ежегодно | Директор | Наличие договоров на оказание услуг связи, водоотведения, водо, электро и тепло снабжения в реестре договоров на сайте http://zakupki.gov.ru | |
| 5.5. | Проведение закупочных процедур по приобретению и обновлению программного обеспечения в целях обеспечения работоспособности компьютерных программ и кассового обслуживания населения | Ежегодно | Заместитель директора | Наличие договоров в реестре договоров по 223 фз | |
| 5.6. | Заключение договоров по приобретению и обновлению программного обеспечения в целях обеспечения работоспособности компьютерных программ и кассового обслуживания населения | Ежегодно | Директор | Наличие ежемесячных отчетов, в соответствии с требованиями 223 фз на сайте http://zakupki.gov.ru | |
| 5.7. | Обеспечение разнообразия форм работы с населением, в том числе внесение предложений по внедрению новых форм работы с населением | Постоянно | Методист | Наличие не менее 5 форм работы в месяц. Сценарии, планы, сценарные планы, программы. | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|--------------|--|------------------------|-----------------------|---|---|
| 5.8. | Разработка годового плана проведения культурно-массовых мероприятий | Ежегодно, ноябрь | Методист | Годовой план проведения культурно-массовых мероприятий | получателей услуг) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.9. | Обновление виджета – специального раздела, для сбора данных оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» размещаемого на сайте МБУК ЦД «Родина» | По мере необходимости | Звукооператор | Наличие виджета – специального раздела, размещаемого на сайте МБУК ЦД «Родина», где пользователь сможет ответить на актуальные вопросы анкеты | |
| 5.10. | Проведение в МБУК ЦД «Родина» анкетирования по изучению мнения получателей услуг МБУК ЦД «Родина» | Постоянно | Методист | Произведено анкетирование не менее 1000 посетителей МБУК ЦД «Родина». | |
| 5.11. | Сбор данных оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» при помощи виджета размещенного на официальном сайте МБУК ЦД «Родина», по средствам заполнения анкеты на официальном сайте | Постоянно | Звукооператор | Автоматизированный сбор данных оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» на официальном сайте | |
| 5.12. | Сбор данных оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» путем опроса получателей услуг по телефону. | 1 раз в квартал | Заместитель директора | Информационный отчет о телефонных разговорах за месяц | |
| 5.13. | Сбор данных оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» путем суммирования данных анкет полученных через e-mail. | постоянно | Методист | Данные свидетельствующие о направлении анкеты и получении заполненной анкеты от получателей услуг МБУК ЦД «Родина» по электронной почте | |
| 5.14. | Ввод данных оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» полученных путем опроса по телефону и суммирования данных анкет полученных через e-mail. | 1 раз в квартал | Звукооператор | Итоги анкетирования размещены не позднее 01 ноября на официальном сайте МБУК ЦД «Родина» | |

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели характеризующие, результат выполнения мероприятия |
|-------|--|-----------------------------|-----------------------|--|--|
| 5.15. | Обновление на сайте МБУК ЦД «Родина» итоговой информации оценки качества условий оказания услуг МБУК ЦД «Родина» полученной с различных каналов сбора информации | 1 раз в квартал | Звукооператор | Наличие итоговой информации сбора оценок при помощи виджета, формируемое автоматически сайтом | |
| 5.16. | Установка терминала в Учреждении, программное обеспечение которого позволяет так же производить оценку качества услуг. | В течение последующих 5 лет | Заместитель директора | Установлен терминал. Терминал имеет сенсорный экран. программное обеспечение позволяет производить оценку качества услуг | |
| 5.17. | Сброс результатов анкетных данных независимой оценки качества оказания услуг, полученных через сайт. | Ежегодно январь | Звукооператор | Данные результатов анкетных данных независимой оценки качества оказания услуг, полученных через сайт аннулированы. Данные размещены в отчете | |