**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**Общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области по улучшению качества работы организаций культуры, в отношении которых в 2016 году проведены мероприятия по независимой оценке качества их работы**

Общественный совет при Комитете по культуре и искусству Мурманской области рекомендует 48 организациям культуры, в отношении которых была проведена независимая оценка качества их деятельности, провести следующую работу:

1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**
2. Создать официальные Интернет-сайты тем организациям культуры, у которых их нет или которые имеют только представительства в социальных сетях.
3. Организациям культуры, у которых есть официальные Интернет-сайты:

- актуализировать и/или дополнить контактную информацию, а также сведения об учредителе и учредительных документах;

- разместить схему проезда к учреждению общественным и/или личным транспортом;

- опубликовать информацию о деятельности организации культуры по итогам 2015 года и в течение 2016 года.

1. Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, музейных и культурно-массовых мероприятиях. По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организации культуры и расширить использование инструментов SMM-продвижения (SMM - маркетинг в социальных сетях).
2. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»**
3. Организовать деятельность по созданию условий доступности зданий/помещений организаций культуры для посещения инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.
4. Провести работу по обеспечению надлежащего уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении.
5. Рассмотреть возможность предоставления в организации культуры услуг, оказываемых организациями иных направлений деятельности (например, организация работы буфета, продажа сувенирной продукции, деятельность туристско-информационных (экскурсионных) центров и т.п.).
6. Расширить сетевое сотрудничество с организациями культуры Мурманской области в целях увеличения разнообразия и улучшения качества организации досуга населения.
7. На официальных сайтах организаций культуры разместить/актуализировать информацию:

- о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения;

- о режиме работы учреждения и его структурных подразделений (при наличии), а также творческих коллективах, действующих на базе организации культуры.

1. На официальных сайтах организаций культуры предусмотреть возможность предоставления услуг в электронном виде (например, запись на экскурсию, в творческие коллективы, доступ к электронным документам и изданиям, видеозапись особо значимых мероприятий, театральных и концертных выступления и т.п.).
2. При проведении работ по созданию/оптимизации работы официального Интернет-сайта организации культуры предусмотреть возможность пользования Интернет-ресурсом слепыми и слабовидящими.
3. Организациям культуры совместно с органами местного самоуправления проработать вопрос о возможности обеспечения транспортной и пешей доступности для посетителей организации культуры (например, организация парковок для личного автотранспорта посетителей, в том числе инвалидов; наиболее удобного расположения остановок общественного транспорта).

1. **Критерий «Время ожидания предоставления услуги»**
2. Провести опрос населения муниципального образования на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей организации культуры. По итогам опроса в случае возможности скорректировать режим работы организации культуры и ее структурных подразделений, в том числе осуществляющих продажу (бронирование) билетов.
3. Библиотечным организациям обеспечить посетителям возможность бесперебойного доступа к электронным каталогам.
4. **Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»**
5. Среди сотрудников организаций культуры культивировать и поощрять проявления доброжелательности, вежливости и желания создать им максимально комфортные условия пребывания в организации культуры в отношении посетителей.
6. Организовать работу и назначить ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях организации культуры, а также участию в проводимых мероприятиях.
7. На общедоступных для посетителей информационных стендах и Интернет-сайте организации культуры разместить информацию об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе организации культуры или выражения благодарности.

1. **Критерии «Удовлетворенность качеством оказания услуг»**
2. В течение творческого сезона и/или календарного года проводить выборочные опросы посетителей организаций культуры в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразием услуг культуры, а также последующей корректировкой деятельности организации культуры с учетом полученной информации.
3. Разместить на официальном сайте организации культуры информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план работы по улучшению качества работы организации культуры, а также результатах его выполнения.
4. Предусмотреть при разработке/оптимизации работы официального сайта организации культуры страницу «Обратная связи», на которой граждане могут выразить в режиме онлайн свое мнение по вопросу качества предоставления услуг организацией культуры.
5. Обеспечить в максимально возможно сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу «Обратная связь». Назначить ответственных лиц за ведение учета поступления обращений граждан, направления ответов на их обращения.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_