

Утверждаю:

Директор МАУК «ЦКР им. В.М. Приемыхова
г. Белогорск»

Т.А. Леснова

20 г.

План мероприятий

по улучшению качества оказания услуг
муниципальным автономным учреждением культуры «Центр культурного развития им. В.М. Приемыхова»
Белогорск» по результатам независимой оценки качества оказания услуг учреждением,
проведенной в 2019 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Открытость и доступности информации об организации социальной сферы.						
1.1.	Повышение содержания информации о деятельности учреждения на сайтах учреждения.	Рекомендации Общественного совета муниципального образования г. Белогорск	Постоянно	Директор учреждения, режиссер массовых представлений, системный администратор МКУ «Управление культуры Администрации г. Белогорск»	Обеспечить качественное информационное наполнение сайта в части наличия информации.	Полная и актуальная информация об организации, осуществляющей культурно-досуговую деятельность и ее деятельности, размещенная на сайтах организации и информационно коммуникационной сети «Интернет».
1.2.	Улучшить степень доступности информации о предоставляемых услугах через информационные стенды учреждений культуры города.	Рекомендации Общественного совета муниципального образования г. Белогорск	Постоянно	Заместитель директора по АХД, художественные руководители, режиссеры учреждения	Обеспечить удовлетворенность населения полнотой и уровнем предоставления услуг учреждением	Актуальная информация об оказании услуг учреждением, проведения мероприятий.
1.3.	Проведение Дней открытых дверей.	Рекомендации Общественного совета муниципального образования г. Белогорск	с 25.08.2020 г. по 31.08.2020 г. с 9.00 до 14.00 (согласно графика)	Директор, художественные режиссеры учреждения	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, личное знакомство с предлагаемыми услугами Учреждения, руководителями творческих объединений.	Правильность выбора творческого направления, рост количества потребителей услуг. Положительные отзывы со стороны населения.

II. Обеспечение условий безопасности и комфорта на территории и в здании Учреждения.

2.1.	Обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии финансирования)	Анализ и изучение мнения получателей услуг	В течение отчетного периода	Директор учреждения	Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами.	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении
2.2.	Обеспечение безопасности и комфортных условий пребывания в учреждении	Анализ и изучение мнения получателей услуг	В течение отчетного периода	Заместитель директора по АХД	Реализация мер безопасности (согласно рекомендаций паспорта безопасности учреждения). Организация работы по обеспечению комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Положительные отзывы со стороны посетителей Учреждения

III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

3.1.	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения, повышение квалификации специалистов	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного периода	Специалисты учреждения	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения
------	---	--	-----------------------------	------------------------	---	--

IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	Один раз в квартал	Директор учреждения, методист	Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей Учреждения, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения.
4.2.	Внедрение новых форм работы, недопущение сокращения числа участников творческих коллективов	Повышение уровня качества предоставляемых услуг	Ежеквартальный мониторинг	Директор учреждения, специалист по методике клубной работы	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
4.3.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	Один раз в квартал	Директор учреждения, заместитель директора по АХД	Осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг