Согласовано

Председателем Общественного совета

при Управлении культуры

Администрации Новоселовского района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В.Горбунов

Утверждаю:

Директор МБУК

 «Новоселовский РДК «Юность» \_\_\_\_\_\_\_\_\_И.А.Дорожкина

План мероприятий по улучшению качества деятельности

 Комской централизованной клубной системы на 2018-2019 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели независимой оценки качества работы учреждения** | **Значение показателя** | **Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждения** | **Срок исполнения** | **Ответственный**  | **Результат**  | **Показатели**  |
| **факт** | **макс. возможное** |
| **I. Открытость и доступность информации об учреждении** |
| 1. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 22.02.2015 № 277 | 7,93 | 9,0 | Оперативное обновление информации в социальных сетях в группе ВКонтакте,  | З раза в неделю  | Методист Исыпова А.Н.Худ. РукМайер А.А.Рук.кружка Газенкамф С.В. | Функционирование сайта учреждения в сети Интернет и наличие на сайте актуальной информации об учреждении | Информация о мероприятиях, , об услугах, предлагаемых СДК в социальных сетях |
| Размещение утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества работы Комского филиала в группе ВКонтакте, | до 30.01.2018 | художест.руковод.Майер А.А. | План мероприятий по улучшению качества работы в открытом доступе |
| Наполнение Группы ВКонтактеучреждения недостающей информацией | до 15.01.2018 | художест.руковод.Майер А.А. | Доступность информации о графиках работы филиалов |
| 2. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 7.93 | 9,00 | Информирование населения об услугах, предоставляемых учреждением: размещение объявлений о мероприятиях на информационных стендах внутри СДК, СК и на рекламных щитах | Два раза в неделю  | Рук. Кружка Газенкамф С.В. Зав.филиалов Бучук С.ВОбедина В.В | Информированность получателей услуг на территории учреждения | Объявления о мероприятиях на информационных стендах, на рекламных щитах |
| Предоставление и регулярное обновление информации в помещениях филиала (правила пользования, услуги, режим работы, номера телефонов и другая контактная информация, план мероприятий) | по мере изменения информации | Зав.филиаломЦарева Е.Т.Зав.филиалов Бучук С.ВОбедина В.В | Наличие актуальной информации о СДК,СК о планируемых мероприятиях |
| Информация о работе филиала в СМИ | ежеквартально | Худ.рук. Майер А.А. | Информированность получателей услуг путем рекламной деятельности | Статьи в районной газете «Грани», Выпуск новостей в группе ВКонтакте, |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения** |
| 3. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 1.5 | 4,0 | Участие в конкурсе проектов с целью обеспечения доступности посещения учреждения лиц с ограниченным возможностями здоровья  | до декабря 2019 г. | Зав.филиаломЦарева Е.Т. | Создание без барьерной клубной среды. Улучшение условий получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья | Не менее 1 заявки на участие в конкурсе. В случае получения гранта - установка пандуса, кнопки вызова персонала, установки пластиковых дверей |
| 4. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 7.29 | 8,3 | Организация работы группы здоровья «Ритмы жизни»(Кома)Кружок рукоделия для взрослых,(Черная кома)Бильярд,(Кульчек) | 3 раза в неделю | Худ.рук. Майер А.А.Бучук С.МОбедин А.В | Расширение спектра услуг и привлечение населения | Увеличение количества участников не менее 6-10 человек |
| 5 | Удобство процедуры покупки билетов | 6.51 | 7.5 | Организация возможности бронирования билетов в группе ВКонтакте по телефону | До 01 июня 2018 г | Методист Исыпова А.Н. | Возможность приобретать билеты через сайт учреждения и по телефону | Устранение недостатков в существующей системе покупки билетов |
| 6 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 7.95 | 9,00 | Мониторинг мнений пользователей на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в филиале | Февраль, май 2018 г. | Методист Исыпова А.Н. | Наличие информации о комфортности пребывания в СДК | Опрос 50 респондентов о комфортности пребывания в учреждении |
| 7 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 5,95 | 7,90 | Внедрение форумов, онлайн обсуждений, бесед. | Январь 2018 г. | Рук. Кружка Газенкамф С.В. | Введены современные информационные технологии | Рост показателя по числу пользователей |
| 8 | Удобство графика работы учреждения | 7,89 | 8,0 | Опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей | Январь, май 2018 г. | Методист Исыпова А.Н.Рук.кружка Газенкамф С.В.Худ.рук. Майер А.А.. | Наличие информации об удобстве графика работы филиала | Опрос 100 респондентов об удобстве графика работы филиала |
| **III. Время ожидания предоставления услуги** |
| 9 | Соблюдение режима работы организацией культуры | 7,86 | 8,0 | Контроль за соблюдением режима работы организации.Незамедлительное оповещение получателей услуг об изменениях графика режима работы | Январь, май 2018 г. | Методист Исыпова А.Н.Рук.кружка Газенкамф С.В.Худ.рук. Майер А.А.. | Наличие актуальной информации о графике режима работы. Повышение удовлетворенности посетителей. | Объявления о смене графика. Справка по итогам контроля. |
| **IV. "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации"** |
| 10 | Компетентность персонала организации культуры | 7,78 | 8,0 | Аттестация работников на соответствие занимаемой должности | сентябрь 2018 г. | Зав.филиаломЦарева Е.Т. | Наличие информации о соответствии квалификации работников занимаемым ими должностям | Аттестация на соответствие профстандартам 7 работников |
| Прохождение курсов повышения квалификации, посещение краевых обучающих семинаров | По мере предоставления информации о проведении курсов, семинаров  | Зав.филиаломЦарева Е.Т. | Повышение профессиональной компетенции сотрудников | Соответствие работников квалификационным требованиям на основе повышения квалификации и переподготовки(не менее 3 человек) |
| 11 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 7,71 | 8,0 | Проведение собраний коллектива по профессиональной этике не менее 2 раз в год. | январь, август 2018 г. | Зав.филиаломЦарева Е.Т.худ.руков.Майер А.А. | Повышение качества культуры общения | Вежливое и доброжелательноевзаимодействие с получателями услуг.Отсутствиеконфликтныхситуаций ижалоб со стороны пользователей |
| **V. "Удовлетворенность качеством оказания услуг"** |
| 12 | [Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры](http://bus.gov.ru/pub/criterions/21459) | 4.84 | 7,00 | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции  | февраль 2018 г. | Методист Исыпова А.Н | Выявлены недостатки содержания полиграфических материалов | Опрос 50 респондентов о качестве и видах полиграфической продукции |
| 13 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 7,57 | 8,00 | Разработка плана-графика проведения мероприятий в рамках предоставления основных услуг для разных возрастных категорий населения | Январь 2018 г. | Методист Исыпова А.Н.Худ.рук. Майер А.Н. | Внедрение инновационных форм работы | Наличие плана |
| Проведение культурно – массовых мероприятий в партнерстве с администрацией ,библиотекой. | не менее 5 раз в год | Методист Исыпова А.Н.Рук.кружка Газенкамф С.В.Худ.рук. Майер А.А.. | Создано единое социокультурное пространство.Повышение качества массовых мероприятий | Привлечение партнеров: .Увеличение количества посетителей культурно – массовых мероприятий не менее чем на 60 человек |
| 14 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 7,12 | 8,00 | Мониторинг реализации плана по повышению материально-техническим обеспечением | 1 раз в квартал |  Зав.филиаломЦарева Е.Т.Худ.рук. Майер А.А. | Повышение материально-технического обеспечения | Справка по итогам мониторинга |
| 15 | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | 7,45 | 8,00 | Разработка и внедрение системы стандартов качества | май 2018 г. | Зав.филиаломЦарева Е.Т. | Повышение уровня качества оказания услуг в целом | Наличие системы стандартов качества  |