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 предоставляемых услуг

«Новоселовский РДК «Юность» на 2018-19гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели независимой оценки качества работы учреждения** | | **Значение показателя** | | | | | **Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждения** | | **Срок реализации** | | | **Ответственный** | **Результат** | | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия. |
| **факт** | | | | **Макс.**  **возможное** |
| 1. **Открытость и доступность информации об учреждении** | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| 1. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте. | | 8,28 | | | | 9.00 | Наполнение официального сайта учреждения недостающей информацией: сведения о филиалах, схема проезда, учредительные документы, режим работы, отчеты о деятельности учреждения, копии нормативно правовых актов. | | 15 и 30 число каждого месяца | | | Методист Красовская Н.Н. | Функционирование  сайта учреждения  в сети Интернет и  наличие на сайте  актуальной  информации об  учреждении. | | Наличие актуальной информации о клубных формированиях и мероприятиях, проводимых в РДК. |
| Оперативное обновление информации на сайте МБУК «Новосёловский РДК «Юность» и информации в социальных сетях (Одноклассники, ВКонтакте). | | еженедельно | | | Методист Миронова С.В.  Методист Красовская Н.Н. | Функционирование сайта учреждения в сети Интернет и наличие на сайте актуальной информации об учреждении | | Информация о мероприятиях, анонсе мероприятий, об услугах, предлагаемых учреждении, официальном сайте и в социальных сетях |
| 2. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | | 8,34 | | | 9.00 | | Регулярное обновление информации на стендах учреждения | | еженедельно | | | Худ. рук – ль Ковалева Н.В.  Художник – декоратор Сивкова Е.И. | Предоставление актуальной информации на стендах учреждения | | Информационные стенды, афиши |
| Приобретение электронного табло «Бегущая строка» | | до 12.2018г. | | | Директор Дорожкина И.А. | Дополнительное оповещение жителей села и района о предстоящих культурно – досуговых мероприятиях, расписания занятий клубных формирований и т.д. | | Наличие электронного табло и увеличение  информации о  предоставляемых  услугах |
| 3. | Информация о новых мероприятиях | | 8,2 | | | 9.0 | | Систематическая публикация об услугах, предоставляемых учреждением в СМИ, рекламных роликов на МТК | | Ежемесячно 2018-2019гг. | | | Худ. Рук-ль Ковалева Н.В. | Увеличение объема  информационных  материалов о  деятельности учреждения. | | Подача  информации о  предоставляемых  услугах не менее 2 раз в месяц. |
|  | |  | | |  |  | |  |
| Проецирование на экранах анонса о предстоящих мероприятиях до начала концертов, фестивалей и других программ. | | Ежемесячно  2018 - 2019гг. | | | Директор Дорожкина И.А. | Дополнительное информирование посетителей о предоставляемых услугах. | | Предоставление информации зрителям о  предоставляемых  услугах не менее 1 раза в месяц. |
| 1. **"Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения"** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | | 8.97 | | | | 9.00 | Обеспечение частичной доступности посещения учреждения лиц с ограниченным возможностями здоровья,  организация помощи беспрепятственного посещения мероприятий. | | 12.2019г. | | | Директор Дорожкина И.А. | Создание  комфортных  условий получения  услуг для граждан  с ограниченными  возможностями  здоровья. | | Установка  кнопки вызова  персонала при входе  в учреждение,  расширение входа на территорию учреждения  для инвалидов  - колясочников, создание мест для инвалидов в зрительном зале не менее 2. |
| 5 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | | 8.17 | | | | 9,00 | Внедрение форумов,  онлайн обсуждений, бесед. | | декабрь 2018 г. | | | Дорожкина И.А. | Введены современные информационные технологии | | Рост показателя по числу пользователей |
| 6 | Удобство графика работы учреждения | | 8,16 | | | | 9.00 | Опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей | | февраль-апрель 2018 г. | | | Методисты Мосиенко С.А., Миронова С.В.  Борисов В.А. | Наличие информации об удобстве графика работы библиотеки | | Опрос 50 респондентов об удобстве графика работы библиотеки |
| 7 | Удобство процедуры покупки билетов | | 7.99 | | | | 9.00 | Организация возможности бронирования билетов на официальном сайте и по телефону | | До 01 июня 2018 г | | | Директор Дорожкина И.А. | Возможность приобретать билеты через сайт учреждения и по телефону | | Устранение недостатков в существующей системе покупки билетов |
| 8 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | | 8,5 | | | | 8,7 | Мониторинг мнений пользователей на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в библиотеке | | февраль-апрель 2018 г. | | | Директор Дорожкина И.А. | Наличие информации о комфортности пребывания в библиотеке | | Опрос 40 респондентов о комфортности пребывания в учреждении |
| 1. **"Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации"** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Компетентность персонала организации культуры | | 8,65 | | | | 9.00 | Аттестация работников на соответствие занимаемой должности | | | | сентябрь-ноябрь 2018 г. | Директор Дорожкина И.А. | Наличие информации о соответствии квалификации работников занимаемым ими должностям | | Аттестация на соответствие профстандартам  10 работников |
| Прохождение курсов повышения квалификации, посещение краевых обучающих семинаров | | По мере предоставления информации о проведении курсов, семинаров | | | Директор  Дорожкина И.А. | Повышение  профессиональной  компетенции  сотрудников | | Соответствие работников квалификационным требованиям на основе повышения квалификации и переподготовки  (не менее 5 человек) |
| 10 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | | 7,80 | | | | 8.80 | Проведение собраний коллектива  по профессиональной этике не менее 2 раз в год. | | май, ноябрь 2018 г. | | | Директор Дорожкина И.А. | Повышение качества культуры общения | | Вежливое и доброжелательное  взаимодействие с получателями  библиотечных услуг.  Отсутствие  конфликтных  ситуаций и  жалоб со стороны пользователей |
| 1. **"Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом"** | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  | Проведение мероприятий, поощряющих проявления доброжелательности | до 1 апреля 2018 г. | Директор Полухина Ю. Н. | Реализация планов морального и материального стимулирования. |
| 11 | [Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры](http://bus.gov.ru/pub/criterions/21459) | | 8,22 | | | | 8,50 | Опрос населения о наиболее востребованной полиграфической продукции. | | Ежемесячно в течении 2018 -19гг. | | | Методисты Мосиенко С.А., Миронова С.В.  Борисов В.А. | Внесение изменений в полиграфические дизайны, перевод печатных изданий в электронный вид с последующей публикацией на официальном сайте, в соц. сетях. | | Издание новых материалов посредством изучения мнения получателей услуг. |
| 12 | Качество проведения культурно – массовых мероприятий | | 8,2 | | | | 8,5 | Привлечение к участию в культурно - досуговых мероприятиях творческие коллективы с других территорий | | не реже 2 раз в год 2018-19гг; | | | Худ. Рук-ль Ковалева Н.В. | Разнообразие художественного репертуара, колоритности народного творчества | | Увеличение количества посетителей культурно – досуговых мероприятий не менее 150 человек. |
| Вневедомственное взаимодействие с организациями | | Ежемесячно в течение 2018-2019гг. | | | Худ. Рук-ль Ковалева Н.В. | Повешение качества проводимых мероприятий, | | Привлечение партнеров: Детская школа искусств, районный исторический музей, Молодежный центр «Молодежный квартал», Образовательные учреждения, Центр творчества и туризма.  Увеличение количества посетителей культурно – массовых мероприятий не менее чем на 50 человек |
| 13 | Удовлетворение материально – техническим обеспечением организации культуры | | 8.39 | | | | 8,70 | Участие в конкурсах социокультурных проектов, | | 2 раза в год 2018-2019гг | | | Методисты Борисов В.А., Миронова С.В. | Подача заявок на получение грантов, субсидий и т.д. | | Не менее 2 заявок на участие в конкурсах. В случае получения гранта – приобретение музыкальной аппаратуры, пошив сценических костюмов, приобретение оргтехники. |
| 14 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам. | | 8,3 | | | 8,8 | | Организация работы клубных формирований для различных категорий населения. | | 2018 – 2019гг. | | | Худ. Рук-ль Ковалева Н.В. | Повышение уровня качества обслуживания населения, выявление талантов, предоставление им возможности участия в районных и краевых конкурсах. | | Организация и работа не менее 1 нового клубного формирования. |
| 15 | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | | 8,57 | | | 9.0 | | Разработка и внедрение системы Стандартов качества предоставляемых услуг | | Сентябрь | | | Зав. филиалом  Горбунов О.В. | Повышение уровня качества оказания услуг организации в целом. | | Наличие системы Стандартов качества. |
| 1. «**Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | Соблюдение режима работы организацией культуры | | 8,46 | 8,70 | | | | Контроль за соблюдением режима работы организации.  Незамедлительное оповещение получателей услуг об изменениях графика режима работы | | Постоянно | | Методисты Миронова С.В.  Борисов В.А.  Мосиенко С.А. | | Наличие актуальной информации о графике режима работы. Повышение удовлетворенности посетителей. | Объявления о смене графика. Справка по итогам контроля. |