Согласовано Утверждаю

председателем Общественного совета Директор МБУК

при Управлении культуры «Новоселовский РДК «Юность»

Администрации Новоселовского района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В.Горбунов \_\_\_\_\_\_\_\_\_И.А.Дорожкина

План мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг

Светлолобовской центральной клубной системы на 2018-2020 год.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | 8,41 | 9,00 | Оперативное обновление информации в социальных сетях в группе ВКонтакте, в Одноклассниках | 1 раз в  10 дней | Методист  Дубко М.А.  Заведующий филиалом  Довыденко М.А. | 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 Светлолобовского филиала в группе ВКонтакте, Одноклассниках | до 01.02.2018 | Методист  Дубко М.А.  Заведующий филиалом  Довыденко М.А. | План мероприятий по улучшению качества работы в открытом доступе |
| Размещение в группе ВКонтакте, Одноклассниках сведений о результатах независимой оценки качества оказания услуг | до 01.02.2018 | Методист  Дубко М.А.  Заведующий филиалом  Довыденко М.А. | Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг на сайте учреждения, в группе ВКонтакте ,Одноклассниках |
|  |  |  |  |
| 2. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 7,45 | 8,00 | Информирование населения об услугах, предоставляемых учреждением: размещение объявлений о мероприятиях на информационных стендах внутри СДК, СК и на рекламных щитах | еженедельно | Художественный руководитель Бучук Ю.В.  Ткаченко А.Ю  Юрченко Д.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 | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор Ленивцева Н.В.  Зав. Николаевским клубом Ткаченко А.Ю.  Зав. Карелинском клубом  Юрченко Д.В. | Наличие актуальной информации о СДК, СК о планируемых мероприятиях |
| Информация о работе филиала в СМИ | ежеквартально | Методист  Дубко М.А.  Художественный руководитель Бучук Ю.В. | Информированность получателей услуг путем рекламной деятельности | Статьи в районной газете «Грани», Выпуск новостей в группе ВКонтакте, Одноклассниках |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения** | | | | | | | | |
| 3. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 4.98 | 6,00 | Участие в конкурсе проектов с целью обеспечения доступности посещения учреждения лиц с ограниченным возможностями здоровья | до декабря 2019 г. | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор Ленивцева Н.В.  Зав. Николаевским клубом Ткаченко А.Ю.  Зав. Карелинском клубом  Юрченко Д.В. | 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 кнопки вызова персонала, расширение входов в здание, установка пандуса. |
| 4. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 7,15 | 8,00 | Организация работы любительского объединения по декоративно-прикладному творчеству для взрослого населения. | апрель  2018 г. | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор  Ленивцева Н.В.  Зав. Николаевским клубом Ткаченко А.Ю.  Зав. Карелинском клубом  Юрченко Д. | Расширение спектра услуг и привлечение населения | Увеличение количества участников не менее 10 человек |
| 5 | Удобство процедуры покупки билетов | 6.32 |  | Организация возможности бронирования билетов на официальном сайте и по телефону | До 01 июня 2018 г | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор Ленивцева Н.В.  Зав. Николаевским клубом Ткаченко А.Ю.  Зав. Карелинском клубом  Юрченко Д.В. | Возможность приобретать билеты через сайт учреждения и по телефону | Устранение недостатков в существующей системе покупки билетов |
| 6 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 7,97 | 8,00 | Анкетирование, мониторинг мнений пользователей на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в филиале | февраль-апрель 2018 г. | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор  Ленивцева Н.В. | 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) | 6,4 | 7,00 | Внедрение опросов  онлайн обсуждений, бесед в группе ВКонтакте | декабрь 2018 г. | Зав.филиалом Довыденко М,А. | Введены современные информационные технологии | Рост показателя по числу пользователей |
| 8 | Удобство графика работы учреждения | 6,99 | 7,90 | Опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей | февраль-апрель 2018 г. | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор Ленивцева Н.В. | Наличие информации об удобстве графика работы филиала | Опрос 50 респондентов об удобстве графика работы филиала |
| **III. Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | | |
| 9 | Соблюдение режима работы организацией культуры | 7,34 | 8,00 | Контроль за соблюдением режима работы организации.  Незамедлительное оповещение получателей услуг об изменениях графика режима работы | Постоянно | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор Ленивцева Н.В.  Зав. Николаевским клубом Ткаченко А.Ю.  Зав. Карелинском клубом  Юрченко Д.В. | 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 | 7,16 | 8,00 | Аттестация работников на соответствие занимаемой должности | сентябрь-ноябрь 2019г. | Зав.филиалом  Довыденко М.А. | Наличие информации о соответствии квалификации работников занимаемым ими должностям | Аттестация на соответствие профстандартам  2 работников |
| Прохождение курсов повышения квалификации, посещение краевых обучающих семинаров | По мере предоставления информации о проведении курсов, семинаров | Зав.филиалом  Довыденко М.А. | Повышение  профессиональной  компетенции  сотрудников | Соответствие работников квалификационным требованиям на основе повышения квалификации и переподготовки  (не менее 2 человек) |
| 11 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 7,61 | 8,00 | Проведение собраний коллектива  по профессиональной этике не менее 2 раз в год. | май, ноябрь 2018 г. | Зав.филиалом  Довыденко М.А.худ.рук.  Бучук Ю.В. | Повышение качества культуры общения | Вежливое и доброжелательное  взаимодействие с получателями  услуг.  Отсутствие  конфликтных  ситуаций и  жалоб со стороны пользователей |
| Проведение мероприятий, поощряющих проявления доброжелательности | до 1 апреля 2018 г. | Зав.филиалом  Довыденко М.А.худ.рук.  Бучук Ю.В. | Реализация планов морального и материального стимулирования. |
| **V. "Удовлетворенность качеством оказания услуг"** | | | | | | | | |
| 12 | [Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры](http://bus.gov.ru/pub/criterions/21459) | 7,02 | 8,00 | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции | февраль-апрель 2018 г. | Методист Дубко М.А.  Культорганизатор Ленивцева Н.В. | Выявлены недостатки содержания полиграфических материалов | Опрос 20 респондентов о качестве и видах полиграфической продукции |
| 13 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 7,12 | 8,00 | Разработка плана-графика проведения мероприятий в рамках предоставления основных услуг для разных возрастных категорий населения | февраль – март 2018 г. | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор Ленивцева Н.В.  Зав. Николаевским клубом Ткаченко А.Ю.  Зав. Карелинском клубом  Юрченко Д.В. | Внедрение инновационных форм работы | Наличие плана |
| Проведение культурно –массовых мероприятий в партнерстве с образовательным учреждением ,библиотекой. | не менее 2 раз в год | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор Ленивцева Н.В.  Ткаченко А.Ю  Юрченко Д.В | Создано единое социокультурное пространство.  Повышение качества массовых мероприятий | Привлечение партнеров: .  Увеличение количества посетителей культурно – массовых мероприятий не менее чем на 40 человек |
| 14 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 2,83 | 3,00 | Мониторинг реализации плана по повышению материально-техническим обеспечением | 1 раз в  квартал | Методист  Дубко М.А.  Культорганизатор Ленивцева Н.В.  Зав. Николаевским клубом Ткаченко А.Ю.  Зав. Карелинском клубом  Юрченко Д.В. | Повышение материально-технического обеспечения | Справка по итогам мониторинга |
| 15 | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | 7,02 | 8,00 | Разработка и внедрение системы стандартов качества | май 2018 г. | Зав.филиалом  Довыденко М.А. | Повышение уровня качества оказания услуг в целом | Наличие системы стандартов качества |