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

«Новоселовский РДК «Юность» Толстомысенский филиал на 2018 – 2019 год.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 | 5,20 | 6 | Наполнение вкладок на сайте РДК недостающей информацией: сведения о филиалах, схема проезда, учредительные документы, режим работы, отчеты о деятельности учреждения.Регулярное обновление информации в группе Вконтакте | | января-декабрь | | Методист  Сидорова Ю.А.  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В.  Бослер О.С. | Работа с вкладкой учреждения:  -информация о деятельности ЦКС  в сети Интернет ;  -анонс мероприятий | | Наличие актуальной информации о клубных формированиях и мероприятиях, проводимых в ЦКС |
| Информирование населения об услугах, которые  предоставляются учреждением :  -размещение на сайте  РДК «Юность» режима работы учреждений ЦКС;  -размещение афиш на рекламном щите;  -размещение режима работы коллективов ЦКС по организациям,  - размещение объявлений о мероприятиях на информационных стендах внутри СДК | | января-декабрь  еженедельно  январь  еженедельно | | Худ. Рук-ль  Бослер О.С.  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | Увеличение количество посетителей культурно досуговых мероприятий. | | Наличие на сайте  информации о  предоставляемых  услугах |
| 1. **"Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения"** | | | | | | | | | | | |
| 2 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 5.33 | 6,00 | Обеспечение доступности посещения учреждения лиц с ограниченными возможностями здоровья  (организация помощи беспрепятственного посещения мероприятий). | | январь- декабрь | Заведующая филиалом Желнаковская Л.А. заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | | Наличие  комфортных  условий получения  услуг для граждан  с ограниченными  возможностями  здоровья. | Увеличение количества посеттителей | |
| Проведение культурно-массовых мероприятий для граждан пожилого возраста и инвалидов | | октябрь- декабрь | Худ. Рук-ль Бослер О.С. заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | | Повышение уровня качества обслуживания населения, выявление талантов, предоставление им возможности участвовать в творческой деятельности учреждения | | Участие в районных мероприятиях до 5 участников. |
| 3 |  |  |  | Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие МТБ по ЦКС | | январь- декабрь 2018 год | Директор МБУК  Дорожкина И.А  Заведующая филиалом Желнаковская Л.А | | выполнение требований к мультимедийному оборудованию | | требования СанПиН 2.4.2.2821-10 |
| 4 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 5.29 | 6,50 | Создание онлайн обсуждений, бесед. Анализ онлайн обсуждений | | январь- декабрь 2018 год | Заведующая филиалом Желнаковская Л.А  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | | По итогам анализа проведения мероприятий по запросам респондентов. | | Выявление положительных и отрицательных моментов творческой деятельности ЦКС. |
| 5 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 7,08 | 7,20 | Организация любительского клуба женщин «Селяночка» уроки красоты и здоровья | | Ежемесячно | Заведующая филиалом Желнаковская Л.А  Худ. руководитель Бослер О.С | | Разнообразие предоставляемых услуг. | | Привлечение дополнительных посетителей |
| Проведение мероприятий для семей с детьми, находящихся в СОП и непосредственно с их участием  Провести совмесный благотворительный концерт с участием родителей и детей ,находящихся в СОП по Толстомысенской территории  Привлечение подростков и взрослой категории.мОткрытие новых клубных формирований | | ежеквартально  Май – ноябрь 2018 года | Худ. руководитель Бослер О.С  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В  Худ. руководитель Бослер О.С  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В  Худ. руководитель Бослер О.С  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | | Разнообразие предоставляемых услуг.  Разнообразие предоставляемых услуг.  Совместная работа с Администрацией Толстомысенского поселения | | -Привлечение дополнительных посетителей  - работа с детьми , находящихся в СОП и их семьями  Привлечение дополнительных посетителей и  привлечения интереса к новым участникам данного проекта  Открыто не менее 2 новых клубных формирований для подростков и взрослых |
| 6 | Удобство процедуры покупки билетов | 5.5 | 6.6 | Организация возможности бронирования билетов по телефону | | До 01 июня 2018 г | Бослер О.С. | | Возможность бронировать билеты по телефону | | Устранение недостатков в существующей системе покупки билетов |
| 7 | Удобство графика работы учреждения | 7.99 | 8,50 | Проведение мониторинга | | ноябрь 2018 год | Худ. руководитель Бослер О.С  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | | Наличие информации об удобстве графика работы филиала | | Опрос 20% населения. |
| «**Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | | | | | |
| 84 | Соблюдение режима работы организацией культуры | 8.18 | 9.00 | Контроль за соблюдением режима работы организации.  Незамедлительное оповещение получателей услуг об изменениях графика режима работы | | Постоянно | руководитель Бослер О.С  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | | Наличие актуальной информации о графике режима работы. Повышение удовлетворенности посетителей. | | Объявления о смене графика. Справка по итогам контроля. |
| 1. **"Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации"** | | | | | | | | | | | |
| 9 | Компетентность персонала организации культуры | 7.76 | 10 | Аттестация работников | ноябрь 2018 год | | | . Заведующая филиалом Желнаковская Л.А. | Наличие информации о соответствии квалификации работников занимаемым ими должностям | | Соответствие профстандартом каждого работника ЦКС. |
|  |  |  |  | Повышение уровня  квалификации сотрудников  учреждения, посещение краевых обучающих семинаров | | январь- декабрь 2018 год | | Заведующая филиалом Желнаковская Л.А. | Обеспечение  постоянного  кадрового  контроля,  повышение  профессиональной  компетенции  сотрудников | | Соответствие всех работников ЦКС квалификационным требованиям |
| 10 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 8,80 | 9,50 | Проведение собраний коллектива  по профессиональной этике. | | ежеквартально | | Заведующая филиалом Желнаковская Л.А. заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | Повышение качества культуры в коллективах учреждений. | | Доброжелательность и уважительное отношение к посетителям |
| 1. **"Удовлетворенность качеством оказания услуг"** | | | | | | | | | | | |
| 11 | [Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры](http://bus.gov.ru/pub/criterions/21459) | 6,79 | 7 | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции. | | январь, март 2018 год | | Методист Сидорова Ю.А  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | Недостатки по содержанию полиграфических материалов. | | Опрос 30% от населения. |
| 12 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 7,28 | 8 | Разработка и написания перспективного плана мероприятий ЦКС на 2018 год. | | ноябрь- декабрь 2018 год. | | Методист Сидорова Ю.А  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | Внедрение новых форм и методов работы. | | Наличие перспективного плана, увеличение посетителей. |
| Проведение культурно -досуговых мероприятий в партнерстве с организациями поселения. | | ежемесячно | | Худ. руководитель БослерО.С  заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | Создано единое социокультурное пространство. | | Качественное проведения мероприятий. |
| 13 | Удовлетворенность материально-техническим обеспе-чением организации культуры | 7.45 | 8.25 | Участие в проектной деятельности по улучшению МТБ. | | декабрь 2018 год. | | Заведующая филиалом Желнаковская Л.А. заведующие:  Клейнкнехт М.А.  Останина Е.В | Повышение качество предоставляемых услуг и улучшение МТБ. | | Приобретение опыта в написании проектов.  Установка туалетов в помещении. |
| 14 | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | 8.12 | 9 | Разработка и внедрение системы стандартов качества | | январь 2018 год | | Заведующая филиалом Желнаковская Л.А. | Повышение уровня качества оказания услуг . | | Система стандартов качества. |

Руководитель филиалом «Толстомысенская ЦКС» Л.А.Желнаковская