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

Чулымской централизованной клубной системы на 2018 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. Возмож-  ное |
| 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 22.02.2015 г № 277 | 7,65 | 8,5 | 1. Оперативное обновление информации на сайте , в социальных сетях в группе ВКонтакте | 2 раза в неделю | Заведующая филиалом Чернова А.А.  Администратор группы ВКонтакте Калюжная Е.В. | Функционирующий сайт  Наличие на сайте информации об учреждении, филиалах, учредительных документах, режима работы учреждения и клубных формирований | Наличие на сайте информации о работе учреждения, о проводимых мероприятиях, о работе клубных формирований. |
| 2. Размещение на сайте утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг Чулымского филиала | До 01 февраля 2018 года | Заведующая филиалом Чернова А.А.  Художественный руководитель Зеленская Н.А. | План мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг в открытом доступе |
| 3.Наполнение группы ВКонтакте учреждения недостающей информацией | До 20 января 2018 года | Заведующая филиалом Чернова А.А.  Художественный руководитель Зеленская Н.А. | Наличие на сайте информации о режиме работы учреждения и клубных формирований |
| 2 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 7,65 | 8,5 | Информирование населения об услугах, предоставляемых учреж-дением : размещение объявлений о мероприятиях на информационных стендах внутри СДК , СК и на досках объявлений в населенных пунктах | Раз в неделю | Заведующая филиалом Чернова А.А.  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В. | Информированность населения о деятельности организации культуры | Объявления о мероприятиях на информационных стендах и досках объявлений в населенных пунктах |
| Предоставление и регулярное обновление информации в помещениях филиала (правила внутреннего распорядка, правила поведения для посетителей , услуги, режим работы, номера телефонов экстренных служб , план мероприятий) | По мере изменения информации | Заведующая филиалом Чернова А.А.  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В. | Наличие актуальной информации о филиале , о планируемых мероприятиях |
| 3.Систематичексие публикации информации о работе учреждения в СМИ | Один раз в месяц | Методист учреждения  Воронова Л.В.  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В. | Информированность получателей услуг путем рекламной деятельности | Статьи в районной газете «Грани» , видеоролики в группе ВКонтакте и МТК |
| 1. **Комфортность условий пребывания в организации культуры** | | | | | | | | |
| 3 | Комфортность условий предоставления услуг | 7,35 | 8,5 | Проведение ремонтов в учреждении  Благоустройство территории | Раз в год при наличии финансирования | Заведующий филиалом Чернова А.А.  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В. | Усовершенствование комфортных условий пребывания в учреждении культуры | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| Оборудование комфортной среды в Домах культуры (качественное освещение, комфортный температурный режим) | Раз в год | Заведующий филиалом Чернова А.А.  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В. | Обеспечение комфортного и эстетического пространства в помещениях учреждения | Положительные отзывы со стороны получателей услуг  в книге отзывов и предложений |
| Участие в грантах и конкурсах с целью приобретения технических средств, музыкальных инструментов для дополнительного оборудования залов и кружковых комнат | По мере проведения конкурсов и грантов | Заведующий филиалом Чернова А.А. | Приобретение  технических средств, музыкальных инструментов для дополнительного оборудования залов и кружковых комнат | Подача заявок на участие в конкурсах и грантах . В случае получения грантовых средств – приобретение необходимых технических средств, музыкальных инструментов для дополнительного оборудования залов и кружковых комнат |
| 4 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями | 2.95 | 4 | Участие в программе «Доступная среда» с целью обеспечения доступности учреждения лицами с ограниченными возможностями | До 31 декабря 2019 года при наличии финансирования) | Заведующая филиалом Чернова А.А  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В. | Создание комфортных условий получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья | Подача заявки на участие в конкурсе «Доступная среда»  В случае получения денежных средств – оборудование пандусом всех филиалов учреждения, обустройство входных проемов для беспрепятственного доступа гражданами с ограниченными возможностями |
| 5 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), | 7 | 8,5 | Поддерживать работоспособность сайтов и сервисов учреждения для использования современными устройствами и браузерами | По мере необходимости | Заведующая филиалом Чернова А.А. | Созданы комфортные условия получения услуг для всех категорий населения | Повышение комфортности и  доступности получения услуг  учреждения. |
| Внедрение форумов, онлайн обсуждений , бесед | Январь 2018 г | Администратор группы ВКонтакте  Калюжная Е.В. | Внедрены современные информационные технологии | Рост показателя по числу пользователей |
| 6 | Удобство графика работы учреждения | 7,5 | 8,0 | Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы учреждения , путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы. | Два раза в год | Методист  Воронова Л.В.  Художественный руководитель  Зеленская Н.А  Руководитель кружка  Калюжная Е.В. | Работа учреждения по удобному графику для получателей услуг | Опрос 100 респондентов об удобстве графика работы учреждения |
| 7 | Дополнительные услуги и доступность их получения | 6,90 | 8,0 | Проведение вечеров отдыха для рабочих коллективов в дни Профессиональных праздников (День учителя, День медицинского работника) | Согласно плана работы  Раз в месяц | Художественный руководитель Зеленская Н.А  Культорганиазатор  Чернова А.А.  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В.  Методист учреждения Воронова Л.В. | Расширение спектра услуг, привлечение населения и увеличение дохода от платных услуг | Рост количества посетителей учреждения |
| 8 | Удобство процедуры покупки билетов | 6,95 | 8,0 | Организация возможности бронирования и покупки билетов по телефону и в группе ВКонтакте | До 01 июля 2018 г | Методист Воронова Л.В | Возможность бронирования и покупки билетов по телефону и в группе Вконтакте | Устранение недостатков в существующей системе покупки и бронирования билетов |
| **3 . Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | | |
|  | Соблюдение режима работы организацией культуры | 8,05 | 9,0 | Контроль за соблюдением режима работы организации. Незамедлительное оповещение получателей услуг об изменениях в режиме работы учреждения | Январь-декабрь 2018 г | Методист  Воронова Л.В  Руководитель кружка Калюжная Е.В.  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В. | Наличие актуальной информации о соблюдении графика режима работы. Повышение уровня удовлетворенности посетителей учреждения | Объявления о смене режима работы учреждения. |
| 1. **Доброжелательность , вежливость и компетентность персонала учреждения** | | | | | | | | |
| 9 | Доброжелательность и вежливость персонала учреждения | 8,20 | 9,0 | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету , правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | При приеме на работу, ежегодно на общем собрании сотрудников | Заведующий филиалом Чернова А.А.  Художественный руководитель Зеленская Н.А. | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения | Вежливое и доброжелательное взаимодействие с получателями услуг. Отсутствие конфликтных ситуаций и жалом со стороны пользователей услуг |
| 10. | Компетентность персонала учреждения | 8,07 | 9,0 | Регулярное повышение уровня квалификации сотрудников учреждения | По мере проведения семинаров | Заведующий филиалом Чернова А.А. | Повышение уровня профессионализма работников, обеспечение их соответствия квалификационным требованиям | Соответствие работников квалификационным требованиям на основе повышения квалификации и профессиональной переподготовки ( не менее 4 человек) |
| 1. **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | | | |
| 11 | Удовлетворенность качеством проведения культурно-массовых мероприятий | 7,12 | 8,0 | Разработка перспективного плана проведения мероприятий в рамках предоставления основных услуг для разных возрастных категорий населения  Поиск новых и современных форм работы | Январь 2018 г | Методист  Воронова Л.В.  Художественный руководитель Зеленская Н.А  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В. | Внедрение инновационных форм работы | Наличие плана  Повышение показателя удовлетворенности |
| Осуществление межведомственной работы с учреждениями образования , Домом – интернатом для граждан – пожилого возраста и инвалидов и другими структурами по достижению целевых показателей удовлетворенности качеством оказания услуг | В течение года | Методист  Воронова Л.В.  Художественный руководитель Зеленская Н.А  Заведующие СК:  Шевелкина Т.Н  Бауэр Н.П.  Карташова Г.Ю.  Кожуховская Я.В.  Матюхова М.В. | Создание единого социокультурного пространства . Повышение качества культурно-массовых мероприятий | Привлечение партнеров . Рост количества  потребителей услуг не менее чем на 100 человек, увеличение доходов от предоставления платных услуг населению |
| 12 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 4,44 | 6,0 | Анализ и изучение мнения получателей услуг путем анкетирования о наиболее востребованной полиграфической продукции | Один раз в квартал | Методист  Воронова Л.В. | Выявлены недостатки содержания полиграфических материалов | Опрос 70 респондентов о качестве и видах полиграфической продукции |
| 13 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 5,87 | 7,0 | Мониторинг реализации плана по повышению материально-техническим обеспечением | Один раз в полгода | Заведующая филиалом Чернова А.А.  Художественный руководитель Зеленская Н.А. | Повышение уровня материально – технического обеспечения | Справка по итогам мониторинга |
| 14 | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | 7,12 | 8,0 | Сбор предложений Разработка и внедрение системы стандартов качества | Июль 2018 год | Заведующая филиалом Чернова А.А. | Повышение уровня качеством оказания услуг организации культуры в целом. | Наличие системы стандартов качества |

-

|  |
| --- |
| Заведующая Чулымским филиалом А.А. Чернова |