|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНОПриказом директора МАУК «Городской Дворец культуры»от 17.01. 2018 г № 1 |

**П Л А Н**

**мероприятий по улучшению качества работы муниципального автономного учреждения культуры**

**«Городской Дворец культуры"**

**на 2018 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование мероприятия (показателя) | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Результат  | Показатели, характе-ризующие результат выполнения мероприятия |
| 1. *Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры*
 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации  |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году |  До 01.02.2018 | Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о деятельности организации.По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организации культуры |  Отчет руководителя учреждения культуры по улучшению информационно-рекламной деятельности. В течении года руководитель учреждения осуществляет контроль за размещением актуализирован-ной информацией на сайте и в учреждении на стендах. |
| В течении года | Размещать на инфор-мационных стендах в учреждении и Интернет сайтах организации информацию о мероприятиях  |
| 1. *Критерий Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»*
 |
| 2.1 |  Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | до 01.03.2018 | Провести опрос посетителей учреждения на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в учреждении. | Отчет руководителя о мероприятиях. Ежеквартально по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении. |
| До 01.04.2018 | Обобщить мнение посетителей учреж-дения и оформить план мероприятий по повышению комфорт-ного пребывания в учреждении |
| В течении года | Реализовать меро-приятия по повышению комфортности пре-бывания в учреждении |
| 2.2 |  Наличие дополнительных услуг и доступность их получения. |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | До 01.02.2018  | Провести опрос посе-тителей учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы потребителями и могли бы дополнить действующий перечень услуг учреждения | Отчет руководителя учреждения о размещении актуализированной информации в Интернет –сайте о предоставлении бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения. Копия приказа о предоставлении платных услуг в 2018 г. |
|  |   |   | до 15.02.2018 | Определить перечень дополнительных услуг и возможность их предоставления учреждением и/или организации иных мероприятий деятельности. |   |
| До 01.04.2018 | Ввести новые услуги культуры и/или иные услуги, способствую-щие повышению качества пребывания посетителей учреждения (например, организация работы буфета сувенирной продукции, деятельности туристско-информационных центров и др.) |
| 2.3 |  Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением ( в том числе с помощью мобильного устройства) |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | до 01.03.2018 | Провести анализ Интернет-сайта учреждения на предмет выявления и устранения отражающейся информации.  | Отчет руководителя учреждения в установленные срои  |
| До 01.04.2018 | Разместить на Интернет-сайте учреждения в отрытом доступе счетчик посещаемости сайта. |
| В течении года | Осветить Интернет-сайт учреждения версией для слабовидящих. |
| 2.4 |  Удобство графика работы учреждения |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | В течении года | Скорректировать график работы учреждения и структурных подразделений с учетом результатов опросов населения и Трудового законодательства РФ  | Разместить на сайте учреж-дения актуальную инфор-мацию о режиме работы учреждения в летний и про-чие периоды . Предостав-ление в Управление куль-туры копии приказов руко-водителя учреждения о всех изменениях в графике работы учреждения. |
| 2.5 |  Доступность услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | В течении года | Создать условия полной и частичной доступности зданий/помещений уч-реждения для посещения инвалидами и лицами с ограниченными возмож-ностями здоровья. Осна-стить Интернет-сайт учреждения версией для слабовидящих. | Ежеквартальный отчет руководителя учреждения о результатах работы в данном направлении. |
| 1. *Критерий «Время ожидания предоставления услуги»*
 |
| 3.1 | Соблюдение режима работы учреждения |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | В течении года | Соблюдать графи работы учреждения и структур-ных подразделений с учетом результатов оп-роса населения и Трудо-вого законодательства РФ. | Осуществление постоянного контроля руководителя учреждения за соблюдением режима работы учреждения. |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | До 01.04.2018 | Провести опрос получа-телей муниципальных услуг. По итогам анали-за установить оптималь-ные сроки (локальным актом учреждения) предоставления услуг учреждением. | Отчет руководителя учреждения ( копии локальных актов) |
| 1. *Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность, работников учреждения»*
 |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала учреждения |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | До 01.04.2018 | Разработать и внедрить План мероприятий поощряющих прояв-ления сотрудниками учреждения доброжела-тельности, вежливости и желания создать посети-телям/ потребителям максимально комфор-тные условия пребыв-ания в учреждении.  | Представить в Управление культуры копию Плана мероприятий поощряющих проявления сотрудниками учреждения доброжела-тельности, вежливости и желания создать посетите-лям/ потребителям макси-мально комфортные усло-вия пребывания в учреж-дении/ пользование услугами. |
| До 01.04.2018 | Организовать работу и назначение ответст-венных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещении учреждения , а также участие в проводимых мероприятиях | Представить в Управление культуры опию приказа о назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещении учреждения , а также участие в проводимых мероприятиях. |
| 4.2 | Компетентность персонала учреждения |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | Ежеквар-тально | Обеспечить участие сотрудников учреж-дения в образова-тельных мероприятиях повышения квалификации | Ежеквартальные отчеты руководителя в Управление культуры о плане и факте прохождения сотрудниками учреждения повышения квалификации и др. |
| 1. *«Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»*
 |
| 5.1 | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением в целом. |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | До 01.03.2018 | Разработать ведомст-венный опрос посетителей/потреби-телей для выявления их удовлетворенности качеством оказания и ассортиментом услуг. | Отчет руководителя учреждения |
| До 01.04. и 01.11.2018-2019  | Провести опрос посетителей/потреби-телей услуг для выявления их удовлетворенности качеством оказания и ассортиментом услуг. | Отчет руководителя учреждения |
| До 01.05. и 01.12.2018-2019  | Сформировать планы мероприятий по повы-шению качества оказа-ния и расширения ассор-тимента услуг по итогам опроса посетителей /потребителей услуг. | План разместить на сайте учреждения. |
| В течении 2018 года | Разместить на Интернет-сайте учреждения сервиса «Обратная связь», на котором потребители услуг мо-гут выразить в режиме онлайн своё мнение по вопросу качества предоставляемых услуг учреждением. | Отчет руководителя учреждения. |
| В течении 2018 года | Назначить ответствен-ных лиц за ведение учета поступления обращений граждан, направления ответов на их обращения по-средством сервиса «Обратная связь» Ин-тернет-сайта учреж-дения и устранения выявленных замечаний в работе учреждения. | Копию приказа о назначении ответственных лиц за ведение учета поступления обращений граждан, направления ответов на их обращения посредством сервиса «Обратная связь» Интернет-сайта учреждения.  |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения. |  Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году. | До 01.03.2018 | Создать на Интернет-сайте учреждения раз-дел «Материально-тех-ническое обеспечение»  | Отчет руководителя учреждения. |
| В течении 2018 года | Принимать участие в конкурсах на гранты по укреплению материаль-но-технической базы учреждения. |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». | Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году. | До 01.06. и 01.11.2018-2019ежегодно | Проводить выборочные опросы посетителей учреждения в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством размещенной на официальном сайте учреждения и сети «Интернет». | Отчет руководителя учреждения. |
| До 01.07. и 01.12.2018-2019Ежегодно |  Реализовывать органи-зационно-технические мероприятий, устраняю-щих выявление в ходе выборочных опросов посетителей к качеству и полноте информации, размещенной на офици-альных сайтах учреж-дения в сети «Интернет" |
| До 01.08.2018 | Провести опрос потре-бителей услуг о целесо-образности использова-ния полиграфических материалов о мероприя-тиях учреждения, требо-вания к их виртуальному и информационному содержанию. |
| До 01.03.2018 | Сформировать перечень наиболее востребован-ных у посетителей учреждения полигра-фических материалов |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения. | Результаты опроса при проведении НОК в 2017 году | В течении 2018 года | Разработать и напечатать полиграфические материалы в соответ-ствии с перечнем наиболее востребован-ных у посетителей учреждения полиграфи-ческих материалов. | Отчет руководителя учреждения. |