

УТВЕРЖДАЮ

Директор

МКУ «ДК «Восторг»

местной администрации

г.о. Прохладный КБР

Няненкова И.В.

«15» декабря 2017 г.



План мероприятий
по улучшению качества работы Муниципального казенного учреждения
«Дома культуры «Восторг» местной администрации г.о. Прохладный КБР»
на 2018 год.

N п. п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Открытость и доступность информации об Учреждении					
	Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Худ. руководитель	С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	I-III квартал 2018 г.	Директор	адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о возможности заказа такси, контактов администрации ДК для оказания помощи инвалидам на территории Учреждения.	обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в учреждении

	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Директор	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, чистота помещений)	создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в учреждении
	Удобство графика работы организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Художественный руководитель	размещение на Информационном стенде Учреждения раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам учреждения
3	Время ожидания предоставления услуги					
	Соблюдение режима работы организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Директор	Незамедлительное размещение на Информационном стенде Учреждения информации, в случае изменения режима работы Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы учреждения
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Директор	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля

		культуры»)				качества работы персонала учреждения
	Компетентность персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Директор	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	один раз полгода	Директор Художественный руководитель	осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей ДК, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждения
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	один раз полгода	Директор	осуществление оценки материально-технического обеспечения учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке материально-технического обеспечения учреждения методом анкетирования посетителей ДК, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения учреждения
	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении	один раз полгода	Директор	осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения, в рамках	участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей ДК,

	культуры	показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения
--	----------	---	--	--	--	--