

МБУК «ДК «Юность»

ПРИКАЗ

« 12 » декабря 2017 г.

№ 88-а

г. Каменск-Уральский

Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам проведения независимой оценки в 2017 году

Во исполнение письма Правительства Свердловской области от 09.11.2017 № 01-01-76/17303 «О разработке планов по улучшению работы учреждений сферы культуры» на основании анализа количественных результатов независимой оценки и регионального рейтинга учреждения в целях улучшения качества оказываемых МБУК «ДК «Юность» услуг

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дворец культуры «Юность» по итогам независимой оценки в 2017 году (прилагается).
2. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

М. Р. Гиндин

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг
по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры «Юность»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Критерий открытости и доступности информации об организации					
1.1.	Обеспечение наличия информации о деятельности учреждения на официальном сайте МБУК «ДК «Юность» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	Постоянно	Д.М. Кочетков А.В. Зубков	Информированность получателей услуг	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» Открытость и доступность информации об организации
1.2.	Обеспечение наличия общей информации об учреждении на официальном сайте МБУК «ДК «Юность» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	Постоянно	Д.М. Кочетков А.В. Зубков		Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры
1.3.	Оперативное размещение на информационных стендах актуальной информации о деятельности учреждения	Постоянно	А.В. Городилов		Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2. Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения					
2.1.	Поддержание в надлежащем качестве комфортных условий для получения услуг населением, в том числе людей с ограниченными возможностями.	Постоянно	А.В.Зубков С.Г. Ельцова	Повышение качества обслуживания населения и доступности услуг для людей с	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения
2.2.	Инструктирование персонала по оказанию	1 раз в квартал	С.Г. Ельцова		

	помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение.			ограниченными возможностями	
2.3.	Приобретение мнемосхем, тактильных таблиц, поручней по программе доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями	3 квартал	С.Г. Ельцова		
3. Критерий времени ожидания предоставления услуги					
3.1.	Осуществления обратной связи на официальном сайте учреждения (отзывы, предложения, вопрос-ответ)	Постоянно	Д.М. Кочетков	- Удобство графика работы организации культуры	
3.2.	Составление расписания занятий клубных формирований, согласно опросам с пожеланиями участников или их законных представителей	1 раз в начале творческого сезона	А.В. Зубков С.Е. Лобастова		
3.3.	Контроль за сроками предоставления услуг, соблюдению организации режима работы	Постоянно	С.Е. Лобастова С.Г. Ельцова		Время ожидания предоставления услуги
4. Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации					
4.1.	Проведение информационных бесед с персоналом о работе с посетителями, проведение инструктажей и практических тренировок по безопасности жизнедеятельности	Ежеквартально	С.Е. Лобастова С.Г. Ельцова	Проведение бесед по этике персонала, закрепление знаний и навыков по организации безопасности посетителей	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации
5. Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг					
5.1	Улучшение материально-технической базы учреждения	Постоянно	М.Р. Гиндин Н.Ю. Голубцова	Приобретение профессионального звукового и светового оборудования, инвентаря и мебели для проведения мероприятий и оснащения репетиционных аудиторий.	Удовлетворенность качеством оказания услуг
5.2	Проведение тщательного анализа оказанных услуг с обратной связью для пользователей услуг.	постоянно	Д.М. Кочетков А.В. Зубков С.Е. Лобастова С.Г. Ельцова	Усиление мониторинга раздела с обратной связью для пользователей услуг.	
5.3	Проведение независимой оценки качества оказания услуг	Постоянно	М.Р. Гиндин Д.М. Кочетков	Вовлечение более широкого круга в	

		А.В. Зубков С.Е. Лобастова С.Г. Ельцова	оценку качества оказания услуг	
--	--	---	-----------------------------------	--