

Муниципальное автономное учреждение культуры
«Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского»

ПРИКАЗ

«12» декабря 2017 г.

№ 123/2

**Об утверждении Плана мероприятий
по улучшению качества услуг**

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить План мероприятий МАУК «ДК «Современник» на 2018г. по улучшению качества услуг, разработанный на основании анализа независимой оценки качества за 2017г. (Приложение №1)

Директор



О.В. Куликов

УТВЕРЖДЕН
Приказом директора
МАУК «ДК «Современник»
от 12.12.2017 г. №123/2

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ МАУК «ДК «СОВРЕМЕННИК» ПО
УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ НА 2018 ГОД**

Критерий НОК	Показатели НОК	Мероприятие	Планируемый срок выполнения	Ответственный
1 - критерий открытости и доступности информации об организации	0211000009 - 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 «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» (зарегистрирован в Минюсте России 08.05.2015, регистрационный номер 37187) – 9,0	Обеспечение наличия информации о деятельности учреждения на официальном сайте МАУК «ДК «Современник» 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»	В течение всего 2018 года	Куликов О.В.

	0211000008 - Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» 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» (зарегистрирован в Минюсте России 08.05.2015, регистрационный номер 37187) – 9,0	Обеспечение наличия общей информации об учреждении на официальном сайте МАУК «ДК «Современник» 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»	В течение всего 2018 года	Куликов О.В.
	0211000010 - Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации – 9,94	Оперативное размещение на информационных стендах входной группы и вестибюля актуальной информации о деятельности учреждения	В течение всего 2018 года	Куликов О.В.
2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения	0212000014 - Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 9,88	<ol style="list-style-type: none"> 1. Приобретение двух переносных пандусов, используемых внутри здания учреждения 2. Оборудование 10 мест в зрительном зале для инвалидов, 	<p>2 квартал 2018 года</p> <p>1 квартал 2018 года</p>	<p>Куликов О.В.</p> <p>Куликов О.В.</p>

		<p>передвигающихся на креслах-колясках</p> <p>3. Инструктирование лиц, на которых административно-распорядительным актом организации возложено оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение</p> <p>4. Посещение сотрудниками семинаров, обучающих мероприятий по оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение</p>	<p>В течение всего 2018 года</p> <p>В течение всего 2018 года, в соответствии с Планом работы ОМС УК по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для МГН</p>	<p>Куликов О.В.</p> <p>Куликов О.В.</p>
	0212000012 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) – 9,94	Предоставление бесплатного доступа к Wi-Fi в вестибюле и фойе МАУК «ДК «Современник», в том числе для осуществления обратной связи на официальном сайте учреждения (отзывы, предложения, вопрос-ответ)	В течение всего 2018 года	Куликов О.В.
	0212000011 - Наличие дополнительных услуг и доступность их получения – 9,93	1. Оформление сезонных и тематических фотозон для проведения фотосессий	В течение всего 2018 года	Куликов О.В.

		<p>2. Оформление постоянно действующей площадки «Бук-кроссинг» (книги, журналы, газеты) в вестибюле для посетителей, сопровождающих детей на занятия в клубные формирования</p> <p>3. Проведение выездных программ литературно-музыкальной гостиной «Гармония» для детей ДОУ и СОШ по заявкам.</p>	<p>Январь 2018 года</p> <p>В течение всего 2018 года</p>	<p>Куликов О.В.</p> <p>Куликов О.В.</p>
	0212000013 - Удобство графика работы организации культуры – 9,95	Составление расписания занятий клубных формирований, согласно опросам с пожеланиями участников или их законных представителей	Январь 2018 и с начала нового творческого сезона сентябрь 2018 года	Куликов О.В.
	0212000010 - Комфортность условий пребывания в организации культуры – 9,92	Ремонт мужского туалета на 2 этаже здания МАУК «ДК «Современник»	4 квартал 2018 года	Куликов О.В.
3 - критерий времени ожидания предоставления услуги	0213000004 - Соблюдение режима работы организацией культуры – 9,94	Ежедневный контроль соблюдения режима работы МАУК «ДК «Современник»	В течение всего 2018 года	Куликов О.В.
	0213000005 - Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры – 9,94	Ежедневный контроль соблюдения установленных (заявленных) сроков предоставления услуг МАУК «ДК «Современник»	В течение всего 2018 года	Куликов О.В.
4 - критерий доброжелательности, вежливости,	0214000003 - Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры - 9,95	Проведение бесед, круглых столов из цикла «Профессиональная этика работника культуры»	Ежеквартально в течение 2018 года	Куликов О.В.

компетентности работников организации	0214000004 - Компетентность персонала организации культуры – 9,93	Внедрение локального документа «План подготовки к мероприятию»	Январь 2018 года	Куликов О.В.
5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	0215000008 - Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры – 9,92	Проведение тщательного анализа оказанных услуг с обратной связью для пользователей услуг.	В течение всего 2018 года	Куликов О.В.
	0215000009 - Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры – 9,84	Приобретение профессионального звукового и светового оборудования, инвентаря и мебели для проведения мероприятий и оснащения репетиционных аудиторий, в соответствии с Планом финансово-хозяйственной деятельности на 2018 год.	В течение 2018 года	Куликов О.В.
	0215000011 - Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры – 9,94	Изготовление пяти информационно-профилактических стендов в фирменном стиле МАУК «ДК «Современник»	4 квартал 2018 года	Куликов О.В.
	0215000010 - Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» - 9,95	- Систематизация информационных разделов по всем направлениям деятельности, - Усиление мониторинга раздела с обратной связью для пользователей услуг.	В течение всего 2018 года	Куликов О.В.