



Муниципальное бюджетное учреждение
«Специально-культурный центр «Современник»
«Современник»
(МБУ СКДЦ «Современник»)

ПРИКАЗ

27.11.2017 г.

№ 122/ОД

об утверждении
плана мероприятий

На основании приказа № 179 от 20.11.2017г. МКУ «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг и устранению выявленных недостатков (Приложение № 1, 2).
2. В срок до 30.11.2017г. разместить приказ и утвержденный план мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг и выявлению недостатков на официальном сайте МБУ СКДЦ «Современник». Ответственный – Копосова Т. А.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио.директора «СКДЦ «Современник»

М.В.Исламова

С приказом ознакомлены:

Т.А.Копосова

Н.А.Кривошапкина

Л.Н.Порошина

Н.Н.Крюкова

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора СКДЦ "Современник"

Исламова М.В.
Исламова М.В.
Канцелярия



План мероприятий МБУ СКДЦ "Современник"

по улучшению качества предоставляемых услуг и устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6
1.	Привести официальный сайт СКДЦ "Современник" в соответствие с приказом Минкультуры РФ от 20 февраля 2015г. № 277 и методическими рекомендациями Минкультуры России	Декабрь 2017г.	Методист (системный администратор) Злобина Д.В.	Обеспечение постоянной доступности к размещенной информации на официальном сайте СКДЦ "Современник"	Открытость и доступность информации об организации
2.	Обеспечить постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте организации (об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, электронной почте)	В течение творческого сезона 2017-2018гг.	Методист (системный администратор) Злобина Д.В.	Обеспечение постоянной доступности к размещенной информации на официальном сайте СКДЦ "Современник"	Открытость и доступность информации об организации.

3.	Информировать лица с ОВЗ о возможности заниматься в клубных формированиях	В течение творческого сезона 2017-2018гг.	Заместитель директора по организации деятельности клубных формирований Исламова М.В.	Обеспечение возможности посещения занятий в клубных формированиях лицам с ОВЗ	Доступность получения услуг для лиц с ОВЗ
4.	Информировать членов общества инвалидов о возможности посещения лицами с ОВЗ культурно-массовых мероприятий	Первая декада декабря 2017г.	И.о. заместителя директора по организации культурно-массовых мероприятий Кривошапкина Н.А.	Обеспечение возможности посещения культурно- массовых мероприятий лицам с ОВЗ	Доступность получения услуг для лиц с ОВЗ
5.	Создать мобильную версию сайта	Март 2018г.	Методист (системный администратор) Злобина Д.В.	Удобство пользования электронным сервисом учреждения	Комфортность и доступность получения информации
6.	Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент, возможное расширение их ассортимента: - свободный книгообмен, - настольные и интерактивные игры, - стойки с прессой.	Апрель 2018г.	Директор учреждения	Расширение спектра предоставляемых услуг	Комфорт в получении предоставляемых услуг
7.	Информирование посетителей о наличии и местах предоставления дополнительных услуг на сайте организации	Апрель 2018г.	Методист (системный администратор) Злобина Д.В.	Доступность информации о дополнительных услугах	Доступность в получении информации

8.	Провести анкетирование посетителей - получателей услуг по вопросу удобства графика работы учреждения	Январь-февраль 2018г.	Заведующий информационно – методическим отделом Копосова Т.А., методист Злобина Д.В.	Удобство графика работы учреждения для посетителей	Комфортность предоставления услуг
9.	Обсуждение в коллективе возможных вариантов графика работы учреждения для лучшего качества предоставления услуг	Февраль 2018г.	Директор учреждения	Удобство графика работы учреждения для посетителей	Комфортность предоставления услуг
10.	Комфортность пребывания в учреждении культуры: - проведение аудита существующего уровня комфортности (количество и качество посадочных мест, наличие и качество работы гардероба, чистота помещений КОК "Златоцвет", ДК "Родник", Клуба "Чашавита".	Март 2018г.	Заместитель директора по АХЧ Аркашин А.Н.	Комфортная среда пребывания	Комфортность предоставления услуг
11.	П.10 - устранение выявленных недостатков.	Апрель-май 2018г.	Заместитель директора по АХЧ Аркашин А.Н.	Комфортная среда пребывания	Комфортность предоставления услуг
12.	Соблюдение режима работы учреждения и заявленных сроков предоставления услуг: - назначение ответственного за проведения мониторинга по учету режима работы.	Декабрь 2017г.	Специалист по кадрам Хамитова В.В.	Предоставление услуг в назначенное время	Критерий времени ожидания

13.	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников учреждения по клиентоориентированности; провести беседы с сотрудниками, осуществляющими коммуникацию с посетителями на предмет развития навыков бесконфликтного общения	Февраль 2018г.	Специалист Центра диагностики и консультирования г. Лесной (по согласованию), заведующий информационно-методическим отделом Копосова Т.А.	Формирование корпоративной этики	Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения
14.	Осуществить системный подход к решению вопроса о повышении квалификации специалистов СКДЦ "Современник"	В течение творческого сезона 2017-2018гг.	Директор учреждения, специалист по кадрам Хамитова В.В.	Повышение качества предоставляемых услуг	Компетентность персонала
15.	Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг	Октябрь 2018г.	Заведующий информационно-методическим отделом Копосова Т.А.	Улучшение качества предоставляемых услуг	Удовлетворенность качеством оказания услуг
16.	Разработка критериев качества предоставляемых услуг	Октябрь - ноябрь 2018г.	Заведующий информационно-методическим отделом Копосова Т.А.	Улучшение качества предоставляемых услуг	Удовлетворенность качеством оказания услуг
17.	Разработка анкеты о степени удовлетворенности посетителей учреждения культуры.	Октябрь - ноябрь 2018г.	Заведующий информационно-методическим отделом Копосова Т.А.	Улучшение качества предоставляемых услуг	Удовлетворенность качеством оказания услуг
18.	П. 17 - Анализ полученных результатов.	Ноябрь 2018г.	Заведующий информационно-методическим отделом Копосова Т.А.	Улучшение качества предоставляемых услуг	Удовлетворенность качеством оказания услуг

19.	Увеличение разнообразия клубов по интересам для личностного роста и общения (при условии наличия специалистов)	Октябрь 2018г.	Заместитель директора по организации деятельности клубных формирований Исламова М.В.	Улучшение качества предоставляемых услуг	Удовлетворенность качеством оказания услуг
20.	Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности	Октябрь 2018г.	И.о. заместителя директора по организации культурно-массовых мероприятий Кривошапкина Н.А.	Улучшение качества предоставляемых услуг	Удовлетворенность качеством оказания услуг
21.	Предусмотреть в планах решение вопросов удовлетворенности материально - техническим обеспечением учреждения культуры	В течение творческого сезона 2017-2018гг.	Директор учреждения	Улучшение качества предоставляемых услуг	Удовлетворенность качеством оказания услуг
22.	Работа, направленная на повышение качества оформления и содержания полиграфической продукции учреждения (буклетов, афиш, флайеров и др.)	В течение творческого сезона 2017-2018гг.	Заведующий художественно - постановочным отделом Тяжелникова Н.А.	Улучшение качества предоставляемых услуг	Удовлетворенность качеством оказания услуг
23.	Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения культуры	Сентябрь 2018г.	Заведующий информационно-методическим отделом Копосова Т.А.	Предоставление полной и качественной информации о деятельности учреждения получателям услуг	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения

24.	Организация сбора предложений пользователей услуг (анализ записей в "Книге отзывов и предложений" и на сайте "Отзывы").	Сентябрь 2018г.	Методист (системный администратор) Злобина Д.В.	Обратная связь с получателями услуг	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения
25.	Ведение электронной версии журнала "Степень удовлетворенности посетителей мероприятиями СКДЦ "Современник".	В течение творческого сезона 2017-2018гг.	Методист (системный администратор) Злобина Д.В.	Обратная связь с получателями услуг	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения
26.	Обновить информационный стенд (Клуб "Чашавита", ДК "Родник")	20.12.2017г.	Менеджер КДО Крюкова Н.Н., Менеджер КДО Порошина Л.Н.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	Открытость и доступность информации об организации
27.	Обучить персонал работе с посетителями - инвалидами. (Клуб "Чашавита", ДК "Родник")	01.06.2018г.	Менеджер КДО Крюкова Н.Н., Менеджер КДО Порошина Л.Н.	Обеспечение возможности посещения КММ лицам с ОВЗ	Доступность получения услуг для лиц с ОВЗ