**Муниципальное бюджетное учреждение культуры**

**«Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»**

**План по повышению качества оказания услуг по реализации мер, направленных на устранение замечаний граждан, поступивших в ходе проведения независимой оценки.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения** |
| ***Открытость и доступность информации об организации*** | | | | | | |
| 1. | Создание сайта МБУК «Саганнурский ИКДЦ» | 7,32 | Январь 2018 | Директор Пушкарева Н.А. | Доступность информации о деятельности организации | Рост качественного значения показателей, характеризующих открытость и доступность информации. |
| 2. | Размещение и актуализация информации о деятельности КДУ на сайте учреждения и в социальных сетях (ОК, МБУК «Саганнурский ИКДЦ») | 7,32 | В течении года | Директор Пушкарева Н.А.  Худ. Руководитель  Родионова О.А. | Доступность информации о деятельности организации для всех возрастных категорий граждан, повышение качества обслуживания населения, прогнозирование спроса населения. | Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг на сайте учреждения, систематическое обновление информации, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| 3. | Публикации в СМИ о работе и мероприятиях учреждения. | 7,32 | Ежемесячно | Худ. Руководитель  Родионова О.А,  Руководители творческих студий | Доступность информации о деятельности организации для всех возрастных категорий граждан, реклама учреждения. | Доступность информации о деятельности учреждения для жителей района, привлечение иногороднего населения, реклама учреждения. |
| 4. | Ведение книги жалоб и предложений граждан. | 7,32 | В течении года | Работники центра культуры | Открытость и доступность информации об учреждении культуры. | Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг |
| ***Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения*** | | | | | | |
| 1. | Проведение мероприятий со сменой сценической площадки (в виду отсутствия возможности организации пандуса, т.к. здание ДК расположено на втором этаже) для обеспечения доступности посещения мероприятий  для лиц с ОВЗ | 20,73 | В течении года | Работники культуры центра | Доступность посещения мероприятий лицами с ОВЗ. | Увеличение количества посещений мероприятий. |
| 2. | Проведение мероприятий по ремонту и благоустройству здания ДК и прилегающей к нему территории | 20,73 | Апрель-октябрь 2018 | Работники культуры центра | Создание условий для комфортного пребывания граждан, создание эстетического вида на территории ДК | Улучшение комфортности условий ведения кдд |
| 3. | \*при наличии финансирования  Развитие материально-технической базы | 20,73 | В течении года | Директор Пушкарева Н.А. | Оснащение ДК необходимым оборудованием, пошив сценических костюмов | Повышение качества обслуживания населения, рост качества проводимых мероприятий |
| 4. | Обеспечение безопасности посетителей | 20,73 | В течении года | Директор Пушкарева Н.А.  Худ. Руководитель  Родионова О.А.  Руководители творческих студий | Профилактика системы противопожарной безопасности, сотрудничество с пунктом полиции поселка с целью привлечения участковых для дежурства на мероприятиях. | Улучшение комфортности и безопасности населения при проведении массовых мероприятий. |
| ***Время ожидания предоставления услуги*** | | | | | | |
| 1. | Корректировка графика работы КДУ , посредством проведения опроса жителей и с учетом пожеланий населения | 6,07 | 2 раза в год (зимний и летний период) | Директор Пушкарева Н.А.  Худ. Руководитель  Родионова О.А.  Руководители творческих студий | Увеличение показателя наполняемости студий центра, рост посещения мероприятий | Развитие спектра платных услуг, повышение качества обслуживания населения. |
| ***Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации*** | | | | | | |
| 1. | Повышение квалификации работников культуры | 12,78 | В течении года | Директор Пушкарева Н.А.  Худ. Руководитель  Родионова О.А. | Повышение профессиональной компетенции | Повышение качества оказания услуг, актуализация, соответствие современным тенденциям в деятельности учреждения. |
| 2. | Участие работников центра культуры в семинарах и мастер-классах районного и республиканского уровней | 12,78 | В течении года | Директор Пушкарева Н.А.  Худ. Руководитель  Родионова О.А.  Руководители творческих студий | Обмен опытом с другими коллективами, повышение профессиональной компетенции | Повышение качества оказания услуг, применение новых методов работы. |
| 3. | Проведение бесед внутри коллектива о правилах поведения на работе, межличностных отношений, профессиональной этике. | 12,78 | При приеме на работу новых сотрудников, 1 раз в 6 месяцев для всего коллектива. | Директор Пушкарева Н.А. | Повышение уровня культуры в обслуживании населения | Рост количества потребителей услуг, повышение рейтинга учреждения. |
| ***Удовлетворенность качеством оказания услуг.*** | | | | | | |
| 1. | Анализ удовлетворения потребителей качеством услуг с помощью опроса, анкетирования, отзывов в сети Интернет, с использованием книги жалоб и предложений. | 22,17 | В течении года | Директор Пушкарева Н.А.  Худ. Руководитель  Родионова О.А.  Руководители творческих студий | Повышение качества обслуживания населения. Удовлетворение и прогнозирование спроса. | Разнообразие предоставляемых услуг, повышение рейтинга учреждения . |
| 2. | Принятие мер по устранению замечаний, выявленных в ходе опроса (анкетирования и т.д.) получателей услуги. | 22,17 | В течении года | Директор Пушкарева Н.А.  Худ. Руководитель  Родионова О.А.  Руководители творческих студий | Отсутствие обоснованных жалоб со стороны населения, повышение качества услуг. | Увеличение численности потребителей услуг. |