



План
мероприятий по улучшению качества услуг,
оказываемых в муниципальном казенном учреждении культуры «Сельский Дом культуры
Отрадненского сельского поселения Тихорецкого района» по результатам независимой оценке качества услуг
на 2017-2018 гг.

п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок	Ответственное лицо	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения
1	Открытость и доступность информации об учреждении					
1.1	Улучшить общую информацию об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	4 квартал 2017 года и в течение 2018 года	Руководитель КЛО Дулова А.Н.	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на сайте	- своевременное обновление информации; - обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об учреждении, размещенной на сайте.
1.2	Улучшить и разместить	Рекомендации	В течение	Руководитель	Размещение и	Обеспечение

	информацию о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	отчетного периода	КЛО Дулова А.Н.	регулярное обновление информации об Учреждении на сайте, в т.ч. о видах предоставляемых услуг, о планируемых мероприятиях, отчет о результатах деятельности	получателей социальных услуг в ' сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте
1.3	Регулярно размещать актуальную информацию о деятельности учреждения на территории организации на афише, стенде.	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры. •	В течение отчетного периода	Руководитель КЛО Дулова А.Н.	Информированность населения о порядке и условиях предоставления услуг	Обеспечение получателей услуг доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры. размещенной на территории организации
2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
2.1	Повысить комфортность условий пребывания в организации культуры	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению	В течение отчетного периода	Зам. директора по АХЧ Михайлюк Е.А.	Организация комфортного пребывания посетителей в учреждении	Создание комфортных условий пребывания посетителей учреждения

независимой
оценки качества
оказания услуг
организациями
культуры.

2.2	Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	В течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Директор Сергеева Н.И.	Наличие информации о перечне услуг на сайте	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах
	Повысить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	НУ квартал 2018 года, обновление по мере необходимости	Директор Сергеева Н.И.	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на сайте	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами сайта

2.4	Провести мониторинг удобства графика работы организации культуры	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	В течение отчетного периода	Директор Сергеева Н.И.	Размещение на сайте режима работы* учреждения, информации о работе учреждения	Обеспечение получателей услуг возможностью доступа к услугам учреждения
2.5	Адаптировать вход в здание учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	IV квартал 2017г.	Директор Сергеева Н.И.	Адаптация объектов (отдельных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации контактов работников учреждения для оказания помощи инвалидам на территории учреждения	Обеспечение доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимой информации в учреждении
3	Время ожидания и предоставления услуги					
3.1	Провести мониторинг режима работы учреждения	Рекомендации Общественного	Постоянно	Директор Сергеева Н.И.	Незамедлительное размещение на сайте	Обеспечение получателей услуг

	культуры	совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.			информации, в случае изменения режима работы учреждения	в сфере культуры с удобным графиком работы учреждения
3.2	Соблюдать установленные (заявленные) сроки предоставления услуг учреждением культуры	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	Постоянно	Директор Сергеева П.И.	Соблюдение (заявленных) установленных сроков предоставления услуг	Обеспечение получателей установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
V	*					
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
4.1	Повысить доброжелательность и вежливость персонала организации культуры путем проведения серии рабочих, совещаний и тренингов	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального	Постоянно	Директор Сергеева Н.И.	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным

		образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.			учреждения к посетителю	отношением • персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала учреждения
4.2	Повысить компетентность персонала организации культуры, участвуя в краевых программах повышения квалификации	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	Постоянно	Директор Сергеева П.И.	Наличие квалифицированного персонала учреждения	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
v	в					
' 5 Удовлетворенность качеством оказания услуг						
5.1	Провести мониторинг общей удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой	Один раз в квартал	Директор Сергеева П.И.	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления

		оценки качества оказания услуг организациями культуры.		"Г"		услуг учреждения
5.2	Разработать программу улучшения материально-технического обеспечения организации культуры	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	Один раз в квартал	Директор Сергеева Н.И.	Осуществление оценки материально-технического обеспечения учреждения	Участие в оценке материально-технического обеспечения учреждения
5.3	Повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	Один раз в месяц	Директор Сергеева Н.И.	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности учреждения размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет» в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг	Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности учреждения методом анкетирования посетителей. проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности

5.4	Улучшить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры	Рекомендации Общественного совета при управлении культуры муниципального образования Тихорецкий район по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.	Один раз в месяц	Директор Сергеева Н.И.	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	учреждения Участие в оценке . качества и содержания полиграфических материалов учреждения методом анкетирования посетителей
-----	--	--	------------------	---------------------------	---	--