**План по улучшению качества работы учреждения**

Приложение к приказу от \_\_\_\_\_ № \_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| СОГЛАСОВАНОПредседатель Общественного совета Верещагинского муниципального района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.И.Леонтьева«06» марта 2018 г | СОГЛАСОВАНО Начальник отдела культуры администрации Верещагинского муниципального района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.В.Политова«06» марта 2018 г | УТВЕРЖДАЮ Директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Верещагинский районный музейно-культурный центр» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.В.Тиунова Приказ от 12 марта 2018г № \_\_\_\_\_\_\_\_ |

**План мероприятий по улучшению качества муниципального бюджетного учреждения культуры**

**«Верещагинский районный музейно-культурный центр»**

**Верещагинского муниципального района по результатам проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование мероприятия** | **Необходимость реализации мероприятия (по итогам НОК)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Описание ожидаемого результата** | **Показатели, характеризующие результат** |
| 1. Открытость и доступность информации об организации |  |
| **1.1.** | Систематические публикации информации о проводимых мероприятиях на сайте учреждения, соц.сетях., СМИ. | Улучшение рекламной деятельности | Еженедельно | А.Ю.Захаров, администратор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса | Рост количества потребительских услуг, увеличение посещаемости |
| **1.2** | Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через раздел обратной связи (вопрос – ответ) официального сайта учреждения с возможностью оставлять комментарии. | Усовершенствование общения с населением. | Регулярно | А.Ю.Захаров, администратор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение спроса услуг населением. | Рост количества потребительских услуг, увеличение спроса населения. |
| **1.3.** | Систематическое обновление  информационного стенда с режимом работы клубных формирований для удобства получения информации посетителям. | Усовершенствование рекламной деятельности. | Ежемесячно | А.Ю.Захаров, администратор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение спроса услуг населением. | Рост количества потребительских услуг, увеличение спроса населения |
| **1.4.** | Размещение на сайте учреждения сведений об учреждении | Усовершенствование клубной деятельности. | Регулярно | А.Ю.Захаров, администратор | Удовлетворение и прогнозирование спроса услуг. | Рост количества потребительских услуг, увеличение доходов о предоставления услуг населения. |
| **2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья.** |
| **2.1.** | Улучшение материально – технической базы учреждения | Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым современным оборудованием. | Согласно плану закупок на 2018г | ДиректорЛ.В.Тиунова | Повышение качества обслуживания населения. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг. |
| **2.2.** | Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.- организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в актовом зале; в фойе музея планируется приобрести новый компьютер (21 дюйм),организация альтернативной формы обслуживания. Создание виртуального 3Д-тура 4 панорамы:1 этаж – 1 музейная экспозиция «Город на железной дороге» 2 этаж - 3 зала: «Зал природы», «Зал этнографии», «Зал Боевой Славы» | Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг. | По мере необходимости | ДиректорЛ.В.Тиунова | Организации работы по обеспечению безопасного комфортного и эстетического пространства в помещениях учреждения и на прилегающей территории. Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения. |
| **3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации** |
| **3.1.** | Проведение с сотрудниками инструктажей по  правилам поведения на работе, доброжелательности вежливости к посетителям | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. | При приеме на работуна общих собраниях | ДиректорЛ.В.Тиунова | Повышения уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения. |
| **3.2.** | Внедрение новых форм работы, работа по стабилизации и увеличению участников творческих коллективов. | Повышение уровня качества, предоставляемых услуг | Ежеквартальный мониторинг | Руководители клубных формирований | Повышение качества обслуживания населения. Удовлетворение и прогнозирования спроса развития спектра  платных услуг. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения. |
| **3.3.** | Организация системы трансляции опыта работы УК, занимающих лидирующее положение в рейтинге. | Обмен опытом с учреждениями культуры, занимающих лидирующее положение в рейтинге  | В течение года | ДиректорЛ.В.Тиунова | Повышение качества обслуживания населения. Удовлетворение и прогнозирования спроса развития спектра  платных услуг. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения. |
| **3.4.** | Организовать обучение сотрудников работе в социальных сетях; обучить современным формам коммуникации с потребителями услуг УК с привлечением специалистов. | Данное обучение позволит в большей мере, и полном объеме популяризировать деятельность учреждения | В течение года | ДиректорЛ.В.Тиунова | Повышение качества обслуживания населения. Удовлетворение и прогнозирования спроса развития спектра  платных услуг. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения. |
| **3.3.** | Увеличение числа квалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовке кадров. Посещение семинаров, конференций | Аттестация работников учрежденияПроведение семинаров | Один раз в 5 лет проведении семинаров | ДиректорЛ.В.Тиунова | Повышение качества обслуживания населения. Удовлетворение и прогнозирования спроса развития спектра  платных услуг. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения. Положительные результаты участия в творческих и профессиональных конкурсов. |
| **4. Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| **4.1.** | Создание и выполнение мероприятий на качественное предоставление услуг в соответствии с современными требованиями в учреждениях культуры. | Качество оказываемой муниципальной услуги. | Регулярно | ДиректорЛ.В.Тиунова | Повышение качества обслуживания населения. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения. |
| **4.2.** | Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие обратной связи (книга жалоб, анкетирование). | Повышение уровня качества, предоставляемых услуг. | Ежеквартально |  | Повышения уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения. |