**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор МБУК «СДК**

**Еремизино-Борисовского**

**СП ТР»**

**\_\_\_\_\_\_\_О.Б. Карандась**

**План мероприятий**

**по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры**

**«Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»**

**на 2017 год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий рейтингования, по которому не получен максимальный балл, текущее значение** | **Мероприятия, направленные на улучшение качества работы** | **Критерии оценки (предполагаемый результат)** | **Срок** |
| 1 | Сайт учреждения  Открытость и доступность информации об организации культуры  1.2. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | Актуализация информации.  Разместить на сайте следующую информацию:  1) Структура организации культуры  2) Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  3) Стоимость оказываемых услуг | Наличие полной  информации о  выполнении  государственного  задания, отчета, о результатах деятельности  организации культуры | Январь |
| 2 | Открытость и доступность информации об организации  культуры  1.3. Информирование о новых мероприятиях и услугах | Изучение мнений получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных у них каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах. Устранение недостатков в существующей системе информирования о новых мероприятиях и услугах. | Повышение доступности информации о новых мероприятиях и услугах учреждения. Повышение оценки до 7 баллов (максимальное значение показателя) | В течении года |
| 3 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.  2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | Проведение аудита существующего уровня комфортности пребывания в учреждении: количества и качества мест для сидения, наличие и качества работы гардероба, чистоты помещений и так далее.  Устранение выявленных недочетов.  Систематический контроль за качеством выполнения работ. | Повышение уровня  комфортности  пребывания посетителей в  учреждении. Повышение оценки по данному  показателю до 5 баллов  (максимальный балл) | В течении года  ( январь-декабрь) |
| 4 | Сайт учреждения.  2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения. Льготы | Актуализация информации. Добавить на сайт сведения об ограничениях по ассортименту  услуг. | Полное  информирование посетителей о существующих ограничениях (кто не может находиться в учреждении и быть получателями его услуг). | Январь |
| 5 | Сайт учреждения  2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.3. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | Доработка функционала сайта и актуализация информации:  - добавить в отчет о деятельности учреждения или обновляемую информацию об учреждении данные независимой системы учета посещений сайта | Наличие системы независимого учета посещений сайта и пояснений их значения. | Январь-декабрь |
| 6 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.4. Транспортная и пешая доступность организации культуры | Направление запроса в Администрацию Еремизино-Борисовского сельского поселения для размещения навигации к учреждению культуры в районе от основных транспортных узлов: ближайших остановок общественного транспорта. | Повышение информированности населения - потенциальных получателей услуг учреждения - о месте нахождения и схеме проезда к учреждению. |  |
| 7 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.5. Наличие дополнительных услуг для посетителей (настольные игры,  информация о событиях и проектах учредителя и т.п.) | Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент, и возможное расширение их ассортимента:  настольные игры, информация о событиях и проектах учредителя и др.  Информирование посетителей о наличии и местах предоставления дополнительных услуг. | Повышение комфортности  Условий предоставления  услуг за счет расширения  ассортимента  дополнительных  услуг и информирования  посетителей обо всем ассортименте  предоставляемых  дополнительных услуг | Январь – декабрь |
| 8 | Сайт учреждения.  Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.6. Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | Доработка функционала сайта:  1) добавление возможности купить электронный билет онлайн;  2) предоставление посетителям возможности онлайн регистрации, бронирования билетов в учреждение;  3) добавление сервиса электронной очереди/возможности записи в кружки и секции в режиме онлайн | Наличие на сайте  Электронного билета,  Бронирования билетов,  Электронной очереди,  Электронных каталогов/электронных документов, доступных для  получения | В течении года |
| 9 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.7. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | Проведение аудита существующих электронных сервисов. Изучение мнений потребителей о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, с которых они пользуются электронными сервисами учреждения. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств.  Информирование посетителей о произошедших изменениях. | Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения путем адаптации электронных сервисов к потребностям получателей услуг и техническим характеристикам их устройств. Повышение оценки по этому показателю до 5 баллов (максимальный балл) | В течении года |
| 10 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.8. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения.  Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн /перемакетирование полиграфических материалов. | Более полное информирование получателей услуг об услугах учреждения, более наглядная и доступная форма донесения информации до посетителей. Повышение оценки качества и содержание  полиграфических  материалов организаций  культуры до 6 баллов  (максимального  значения  показателя) | Поквартально  ( Январь, апрель, июль, октябрь) |
| 11 | Время ожидания предоставления услуги  3.1. Удобство графика работы организации культуры | Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг.  Возможное внесение изменений в расписание работы клубных формирований учреждения в соответствии с пожеланиями получателей услуг. | Повышение удобства графика работы учреждения за счет предложения услуг в более удобное для их получателей время | Январь |
| 12 | Сайт учреждения.  Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.  4.2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | Доработка сайта учреждения:  создание раздела или специальной отдельной формы для направления предложений по улучшению качества услуг организации. | Наличие на сайте онлайн-консультанта и раздела для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения. | Январь |
| 13 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  5.1. Уровень  удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи:  - использование механизмов общественного участия (коллегиальные органы управления качеством: общественные, экспертные, попечительские советы);  - сбор предложений от пользователей услуг;  - внедрение предложений в практику работы учреждения | Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом до 5 баллов (максимального значения показателя) | В течении года |
| 14 | Сайт учреждения.  Удовлетворенность качеством оказания услуг  5.2. Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных Учредителем критериев эффективности работы; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | Актуализация информации. Разместить на сайте:  1) результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;  2) предложения об улучшении качества деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации культуры | Наличие на сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением и предложений по улучшению качества оказания услуг (план) | Январь |
| 15 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  5.3. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности | Повышение значения показателя до 9 баллов (максимального значения показателя) | В течении года |
| 16 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  5.4. Качество проведения  культурно-массовых  мероприятий | Изучение мнений потребителей услуг: критерии оценки качества проведения культурно-массовых мероприятий (чего именно не хватало посетителям, что их не устраивало).  Устранение технических накладок во время проведения культурно-массовых мероприятий и других нарушений. Привлечение новых артистов и коллективов (возможно, за счет сотрудничества внутри клубной сети). | Повышение качества проведения культурно-массовых мероприятий.  Повышение оценки по этому показателю до 10 баллов (максимальное значение) | В течении года |

Художественный руководитель СДК С.В. Гавриленко