

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества культуры «Городской библиотеки культуры» на 2017г.
по результатам независимой оценки качества оказания услуг учреждениям, проведенной в 2016 году



Утвержден
Приказ № 01 от «18» января 2017г.
Директор МБУК «ГДК»
С.И. Казекин

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об учреждении, удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.1.	Размещение на сайте учреждения Плана мероприятий по улучшению качества работы на 2017г.	за 2016г	январь 2017 г.	инженер-программист	повышение открытости и доступности информации для посетителей учреждения	наличие информации на официальном сайте учреждения
1.2.	Проведение анкетирования, опросов населения, в том числе дистанционных, о качестве оказания услуг Проведение анализа поступивших предложений от посетителей и пользователей в ходе анкетирования, опроса	за 2016г	в течение 2017г.	заместитель директора по АМР	получение информации и общественного мнения о работе учреждения в целом	изучение мнения и предложений пользователей услуг, наличие информации на официальном сайте учреждения
1.3.	Актуализация новостной ленты сайта по информированию населения о проводимых мероприятиях, с размещением информации о текущей деятельности учреждения	за 2016г	в течение 2017г.	заместитель директора по АМР инженер-программист	получение общественного мнения (независимой оценки) о работе учреждения с целью улучшения качества работы	повышение уровня информированности о деятельности учреждения

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки каче- ства)	Срок реали- зации	Ответственный	Результат	Показатели, характери- зующие результат вы- полнения мероприятия
1.4	Разработка нового дизайна web сайта, обновление и расширение контента страниц.	за 2016 г.	I квартал 2017 г.	заместитель директора по АМР инженер- программист	удобство web сайта для посетителей, увеличе- ние целевой аудитории	повышение уровня информированности о деятельности учреждения

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

2.1.	Переоборудование зоны отдыха и ожидания для посетителей МБУК «ГДК» (дополнительные места для сидения и т.п.)	за 2016 г.	в течение 2017г.	заместитель директора по АХЧ	повышение уровня комфортности пребывания в учреждении	положительные отзывы получателей услуг
2.2.	Проведение косметического ре- монта. Приобретение инвентаря и оборудования для уборки терри- тории и помещений	за 2016 г.	в течение 2017 г.	заместитель директора по АХЧ	создание благоприят- ных условий для посещения учреждения и получе- ния услуг	положительные отзывы получателей услуг

3. Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказания услуг

3.1.	Проведение совещаний с работ- никами учреждения по вопросу улучшения качества обслужи- вания населения	за 2016г.	в течение 2017г	Директор заместитель директора по АМР	оперативное решение вопросов улучшения качества обслуживания населения	изучение мнения получателей услуг
3.2.	Повышение квалификации, изу- чение опыта работы учреждений культуры других муниципальных образований	за 2016г.	в течение 2017 г.	заместитель директора по АМР	повышение качества предоставляемых услуг	изучение мнения получателей услуг

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

4.1	Разработка расширенной структуры анкеты для посетителей и пользователей услуг с учётом потребительских пожеланий и предпочтений. Проведение	за 2016 г.	I полугодие 2017 г.	заместитель директора по АМР	повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в	удовлетворенность качеством оказания услуг
-----	---	------------	------------------------	---------------------------------	---	---

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки каче- ства)	Срок реали- зации	Ответственный	Результат	Показатели, характери- зующие результат вы- полнения мероприятия
	социологического опроса (анкетирование). Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (сбор предложений от пользователей услуг, внедрение предложений в практику работы учреждения)		II полугодие 2017 г.		целом до 5 баллов (максимального значения показателя)	
4.2	Разработка новых форм проведения культурно-досуговых мероприятий с учётом предложений пользова- телей услуг	за 2016	в течение 2017г	заместитель директора по АМР	повышение уровня удо- влетворённости качеством оказания услуг, увеличе- ние посещений учрежде- ния посетителями и пользователями услуг	удовлетворенность качеством оказания услуг

Заместитель директора по административно-массовой работе

Обатина Е.В.