



УТВЕРЖДАЮ  
 Директор МАУК «ДК «Вертикаль»  
 Т.Н.Кудрявцева  
 \_\_\_\_\_ 2018 г.

## ПЛАН

### мероприятий по улучшению качества работы Муниципального автономного учреждения культуры «Дворец культуры «Вертикаль» на 2018-2019 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результаты выполнения мероприятий
<b>Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении</b>						
1.	Размещение на сайтах учреждений сведений о предоставляемых услугах (содержание сайта в актуальном состоянии, своевременное наполнение информацией в полном объеме)	Усовершенствование информационной деятельности в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	еженедельно	Директор учреждения	Формирование общественного мнения и положительного имиджа об учреждении	Рост количества потребителей услуг, увеличение численности участников культурно-досуговых мероприятий, увеличение доходов от предоставления услуг населению
2.	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ	Усовершенствование информационной деятельности в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	раз в месяц	Директор учреждения	Формирование общественного мнения и положительного имиджа об учреждении	Рост количества потребителей услуг, увеличение посещаемости учреждения
3.	Систематическое обновление	Усовершенствование информационной деятельности	ежемесячно	Директор учреждения	Обеспечение доступности	Увеличение посещаемости

информационных стендов и стендов работы клубных формирований в учреждении	в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»		информационно-новостных материалов	учреждения, количества потребителей услуг	рост
4. Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения с возможностью оставлять комментарии	Усовершенствование информационной деятельности в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	ежемесячно	Директор учреждения	Увеличение посещаемости учреждения, количества потребителей услуг	рост
<b>Организация комфортных условий и доступности получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья</b>					
1. Организация парковочных мест для велосипедов	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	2019 год	Директор учреждения, заместитель директора по безопасности	Организация работы по обеспечению безопасного эстетичного пространства прилегающей территории.	Увеличение посещаемости учреждений, положительные отзывы со стороны населения.
2. Проведение комплекса мероприятий по обеспечению доступности для лиц с ограниченными возможностями: - установка кнопки вызова персонала,	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	2018 год	Директор учреждения, заместитель директора по безопасности	Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Увеличение посещаемости учреждений, положительные отзывы со стороны населения

	<p>- нанесение разметки на ступени, - нанесение на входные двери желтые круги для слабовидящих людей</p>	оказания услуг организациями культуры»				
3.	<p>Организация работы по обеспечению безопасного и эстетичного пространства, благоустройству прилегающих к учреждению территорий (озеленение территории)</p>	<p>Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»</p>	2019 год	<p>Директор учреждения Заведующий хозяйством</p>	<p>Эстетически оформленное безопасное пространство прилегающей территории</p>	<p>Увеличение посещаемости учреждений, положительные отзывы со стороны населения</p>
4.	<p>Комфортность условий пребывания в организации культуры</p>	<p>Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»</p>	в течение отчетного периода	<p>Директор учреждения Заведующий хозяйством</p>	<p>Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (наличие комфортной зоны отдыха, чистота помещений)</p>	<p>Увеличение посещаемости учреждений, положительные отзывы со стороны населения</p>
5.	<p>Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения</p>	<p>Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»</p>	в течение отчетного периода	<p>Директор учреждения</p>	<p>Повышение доступности и комфортности получения социальных услуг у слабовидящих граждан. Своевременное получение информации о деятельности учреждения слабовидящими гражданами.</p>	<p>Увеличение посещаемости учреждений, положительные отзывы со стороны населения</p>

**Доброжелательность, вежливость работников учреждения**

1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»	в течение отчетного периода	Директор учреждения Художественный руководитель	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения
2.	Компетентность персонала организации культуры	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»	в течение отчетного периода	Директор учреждения	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качества состава персонала путем повышения квалификации работников
3.	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг,	Повышение уровня культуры обслуживания учреждения в соответствии с приказом Минкультуры России от	в течение отчетного периода	Директор учреждения	Удовлетворение и прогнозирование спроса	Повышение уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг

	наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование), работа кураторов по контролю деятельности учреждений культуры	27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»				в сфере культуры
<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>						
1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Директор учреждения Методист	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей ДК. Проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждением.
2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Директор учреждения Методист	Осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей ДК. Проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения