МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «СЫСЕРТСКИЙ ГОРОДСКОЙ ЦЕНТР ДОСУГА ИМЕНИ И.П. РОМАНЕНКО»

П Р И К А 3

от 14.02.2017 года№ 12 осн/д

Об утверждении плана мероприятий

по улучшению качества работы

МБУК «Сысертский ГЦД им. И.П. Романенко»

Во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», на основании Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Свердловской области от 30.06.2015 № 213 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, расположенными на территории Свердловской области», постановления Главы Сысертского городского округа от 28.10.2013 № 123 «О создании Общественного совета при Главе Сысертского городского округа», протокола заседания Общественного совета при Главе Сысертского городского округа от 06.02.2017 № 1, распоряжения Главы Сысертского городского округа от 10.02.2017 г. № 11-р «О мерах по совершенствованию деятельности муниципальных учреждений культуры Сысертского городского округа», руководствуясь письмом Правительства Свердловской области от 25.01.2017 № 01-01-76/900, в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы МБУК «Сысертский городской центр досуга имени П.П. Романенко» (прилагается).
2. Художественному руководителю, Атманских А.В., ознакомить с Планом мероприятий по улучшению качества работы МБУК «Сысертский городской центр досуга имени И.П. Романенко» сотрудников учреждения.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.



Л .А. Шалаева

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО  приказом директора  МБУК «Сысертский ГЦД  имени И.П. Романенко»  Л.А.Шалаева  от 14.02.2017 г. № 12 осн/д |

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы

МБУК «Сысертский городской центр досуга имени И.П. Романенко»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  мероприятий | | Основание  реализации | Срок реализации | Ответственный  исполнитель | Полученный балл | Результат | Показатели характеризующие  результат  выполнения мероприятий |
|  | | **Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении** | | | | | | |
| 1. | **Актуализация информации на сайте учреждения и обособленных структурных подразделениях.**  - Размещение информации о новых мероприятиях и услугах на сайте учреждения и информационных стендах, страницах социальных сетей  - размещение отчетной документации о результатах деятельности учреждения (статистическая отчетность по форме 7-НК, информационно-аналитический отчет)  - размещение муниципального задания на текущий год  - размещение перечня услуг на 2017 год  - размещение Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения  - размещение Устава учреждения  - Положение об обособленных структурных подразделениях  - размещение перечня платных услуг, работ  - размещение свидетельства о постановке на учет в налоговом органе  - Отчет о финансовой деятельности учреждения за 2016 год и т.д. | | План мероприятий «Дорожная карта», направленная на повышение эффективности сферы культуры в Сысертском городском округе.  Результаты независимой оценки качества работы учреждений Свердловской области | Регулярно по мере обновления информации | Администратор  Заведующие обособленными структурными подразделениями | 4.25 | Повышение независимой оценки по данному критерию до максимального значения 5 баллов.  Повышение доступности информации о новых мероприятиях и услугах учреждения. Информированность получателей услуг. Формирование общественного мнения и положительного имиджа об учреждении. | Рост количества потребителей услуг, увеличение численности участников КД мероприятий,  увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| 2. | **Доработка функционала сайта (удобство использования электронных сервисов**):  - разместить на сайте счетчик – учет посещений сайта  - создать на сайте возможность электронного бронирования  билетов  - проведение аудита существующих электронных сервисов. Изучение мнений потребителей о наиболее удобных способах получения информации. Внесение корректировок с учетом полученных данных | |  | В течение года | Администратор  Заведующие обособленными структурными подразделениями |  | Возможность получения электронных услуг получателями услуг. Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения. | Повышение уровня удовлетворенности населения качеством и доступностью, предоставляемых услуг |
| 3. | Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ | |  | Регулярно по мере проведения мероприятий, после участия в фестивалях и конкурсах | Методисты, организаторы мероприятий, руководители коллективов. Заведующие обособленными структурными подразделениями |  | Формирование положительного имиджа о деятельности учреждения | Увеличение посещаемости учреждения и рост количества потребителей услуг |
| 4. | Расширение видов PR-деятельности: рекламные ролики о статусных мероприятиях на ТВ, трансляция аудио сообщений  о ближайших мероприятиях, о творческих коллективах, о режиме работы учреждения, правилах посещения  учреждения; установка бегущей строки на фасад, установка радиосистемы в сквер) | |  | До конца 2017 года | Художественный руководитель  Начальник хозяйственного отдела  Заведующие обособленными структурными подразделениями |  | Повышение информированности получателей услуг. Усовершенствование PR-деятельности, формирование положительного имиджа о деятельности учреждения, рост количества потребителей услуг | Увеличение численности участников культурно-досуговых мероприятий |
| 5. | Систематическое обновление информационного стенда и стенда с режимом работы клубных формирований для удобства получения информации посетителями | |  | регулярно | Художественный руководитель,  руководители клубных формирований Заведующие обособленными структурными подразделениями |  | Обеспечение доступности информационно-новостных материалов | Увеличение посещаемости учреждения и рост количества потребителей услуг |
| 6. | Изучение общественного мнения получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных у них каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах:  - устные опросы  - с использованием сети интернет  - анкетирование посетителей и родителей участников клубных формирований  учреждения по вопросу качества работы учреждения  - анализ поступивших предложений и замечаний, внесенных в «Книгу отзывов» о работе учреждения и обособленных структурных подразделений | |  | В конце года-  ноябрь | Художественный руководитель  Заведующие обособленными структурными подразделениями |  | Удовлетворение и прогнозирование спроса, получение и разъяснение информации для дальнейшего повышения качества работы учреждения | Увеличение посещаемости учреждения |
| 7. | Приобретение информационных стоек и баннерных стоек и размещение их в местах потенциальных потребителей услуг | |  | Начало 2017 | Начальник хозяйственного отдела,  администратор |  | Повышение информированности получателей услуг.  Рост количества потребителей услуг | Увеличение количества предоставленных услуг учреждением |
|  | | **Организация комфортных условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья** | | | | | | |
| 1. | **Работа по обеспечению комфортности условий предоставления услуг.**  Работа по эстетической привлекательности помещений:  приобретение технических средств, мебельного оборудования для дополнительного оборудования залов занятий и кружковых комнат (станок хореографический кондиционеры, вентиляторы потолочные) | |  | конец 2017  Согласно плану закупок | Начальник хозяйственного отдела  Заведующие обособленными структурными подразделениями | 4.51 | Повышение независимой оценки по данному критерию до максимального значения 5 баллов.  Повышение комфортности условий предоставления услуг  Соблюдение требований санитарного надзора, повышение качества обслуживания населения  Повышение качества обслуживания населения, положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг | Увеличение посещаемости учреждения, увеличение доли детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях |
| 2. | Усовершенствование системы безопасности и охраны здоровья сотрудников и посетителей.  Работа по улучшению доступности маломобильных групп населения:  -установка поручня на пандус,  - установка поручня на трехступенчатую лестницу,  -установка на фасаде таблички с номером телефона вахты,  - обновление желтой полосы на лестничных маршах для слабовидящих.  - установить кнопку вызова персонала для оказания помощи маломобильным группам насления  Разработать перечень льготных услуг для незащищенных слоев населения | |  | В течение 2017 года | Специалист по охране труда,  начальник хозяйственного отдела  Директор  художественный руководитель  Заведующие обособленными структурными подразделениями |  | Профилактика травматизма, соблюдение требований санитарного надзора, трудовой инспекции, инспекции по пожарной безопасности.  Информированность и заинтересованность получателей услуг | Увеличение посещаемости учреждений культуры, в том числе и людей с ограниченными возможностями здоровья |
| 3. | **Улучшение качества работы дополнительных услуг:**  - бар  -аппараты по продаже еды и напитков  - свободный книгообмен  -настольные игры  - стойки с информацией (флаеров, программ, буклетов) о событиях и проектах учреждения | |  | Конец 2017 | Директор  начальник хозяйственного отдела |  | Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг, соблюдение требований санитарного надзора, положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг. | Увеличение количества предоставленных, дополнительных услуг учреждениями культуры |
| 4. | Организация работы по обеспечению безопасного и эстетичного пространства, благоустройству прилегающей территории (озеленение территории, установка интерактивные рекламные щиты, ограждения) | |  | 2017- 2018 | начальник хозяйственного отдела Заведующие обособленными структурными подразделениями |  | Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство прилегающей территории. | Увеличение посещаемости учреждения |
| 5. | **Удобство графика работы организации культуры**  -изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг  - возможное изменение в расписание работы клубных формирований и проведение мероприятий учреждения в соответствии с пожеланиями получателей услуг | |  | Первый квартал 2017 |  | 6.02 | Повышение независимой оценки по данному критерию до максимального значения 7 баллов.  Повышение удобства графика работы учреждения за счет предложения услуг в более удобное для их получателей время. | Увеличение посещаемости учреждения |
|  | | **Работа по повышению культуры обслуживания населения   и квалификации основного персонала учреждения** | | | | | | |
| 1 | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.**  - Проведение с сотрудниками инструктажа  по этикету, правилам поведения на работе, культура общения в телефонных переговорах доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения.  - проведение обучения.  - повышение информированности о существующих услугах учреждения. | | План мероприятий «Дорожная карта», направленная на повышение эффективности сферы культуры в Сысертском городском округе | При приеме на работу, ежегодно | Специалист по кадрам  Заведующие обособленными структурными подразделениями | 6.18 | Повышение независимой оценки по данному критерию до максимального значения 7 баллов  Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения.  Повышение качества обслуживания населения, положительные отзывы со стороны населения | Повышение уровня удовлетворенности  населения качеством муниципальных услуг |
| 2. | Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)  -сбор предложений от пользователей услуг  - внедрение предложений в практику работы учреждения | |  | Раз в полгода | Художественный руководитель  Заведующие обособленными структурными подразделениями |  | Удовлетворение и прогнозирование спроса | Повышения уровня удовлетворенности населения качеством услуг |
| 3. | Организация работы по развитию профессионального  потенциала работников основного персонала, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров | |  | 2015- 2018 | Директор учреждения  Заведующие обособленными структурными подразделениями |  | Обеспечение соответствия работников квалификационным требованиям. Укрепление кадрового потенциала учреждения.  Увеличение числа высококвалифицированных работников | Оптимизация численности работников культуры |

Исп. Атманских А.В.

8(34374) 7-34-20, hydruk-qcd@yandex.ru