

План мероприятий
по улучшению качества условий предоставления услуг
Муниципального бюджетного учреждения «Центр культуры и досуга»

№ п/п	Показатель	Плановые мероприятия по улучшению качества	Периодичность и сроки реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Открытость и доступность информации об организации культуры					
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Проводить проверку актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте.	Один раз в квартал	Кваша Н.И.	Обеспечение пользователям интернет-сайта возможности владения актуальной информацией.	Отсутствие жалоб и замечаний от пользователей интернет – сайта о наличии на сайте неактуальной информации.
		Проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов из различных браузеров и мобильных ОС.	Один раз в квартал	Кваша Ю.А.		Отсутствие замечаний по результатам мониторинга интернет-сайта.
		Соблюдать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных	Условие соблюдено и поддерживается	Кваша Ю.А.	Обеспечение пользователям интернет-сайта возможности перехода с главной	Отсутствие жалоб и замечаний от пользователей интернет – сайта о сложности перехода

		документах на сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта.			страницы сайта к документам не более чем в 2 перехода.	к информации с главной страницы.
1.2	Информирование о новых мероприятиях	Осуществлять размещение информации о новых мероприятиях на сайте и в социальных сетях и контролировать полноту и достоверность информации о мероприятиях, проводимых в МБУ «Центр культуры и досуга».	Ежедневно	Кваша Н.И. Полозова А.Ю. Швец С.П. Сергеева Е.А. Кваша Ю.А.	Обеспечение возможности владения гражданами актуальной информацией о мероприятиях, проводимых в МБУ «Центр культуры и досуга».	
		Публиковать (в том числе в социальных сетях и на канале YouTube) видеозаписи и фотоотчеты мероприятий.	По мере проведения мероприятий.	Полозова А.Ю. Швец С.П. Сергеева Е.А. Кваша Ю.А.	Формирование у пользователей интернет-сайта положительного имиджа МБУ «Центр культуры и досуга», интереса к мероприятиям, проводимым в Центре культуры и досуга.	Увеличение количества посетителей официального сайта МБУ «Центр культуры и досуга», количество подписчиков страниц в социальных сетях.

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в МБУ «Центр культуры и досуга» (в том числе мест для сидения, гардеробов, чистоту помещений и пр.)	Ежедневно.	Ашмянцев М.И.	Обеспечение высокого уровня комфортности пребывания посетителей в Центре культуры и досуга.	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.
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.	Разместить на сайте полный перечень услуг, предоставляемых МБУ «Центр культуры и досуга» и проводить контроль и актуализацию размещенной информации	Не позднее 01.09.2019г. с последующим контролем актуальности информации 1 раз в квартал	Кваша Н.И.	Обеспечение пользователей интернет-сайта полной актуальной информацией об услугах, предоставляемых МБУ «Центр культуры и досуга» и стоимости платных услуг.	Отсутствие жалоб и замечаний от посетителей сайта Центра культуры и досуга.
2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Разместить на сайте в разделе «Контакты» карту с возможностью построения маршрута передвижения к МБУ «Центр культуры и досуга» («Как добраться»)	Условие соблюдено и поддерживается.	Кваша Н.И.	Обеспечение посетителей МБУ «Центр культуры и досуга» полной актуальной информацией об транспортной и пешей доступности Центра культуры и досуга.	Отсутствие жалоб и замечаний посетителей.

		Обеспечить безопасный доступ зрителей к МБУ «Центр культуры и досуга» (чистота прилегающей территории, освещенность)	Условие соблюдено и поддерживается.	Ашмянцев М.И.	Обеспечение посетителей безопасным доступом в МБУ «Центр культуры и досуга»	Отсутствие жалоб и замечаний посетителей.
2.4	Наличие электронных документов, доступных для получения	Поддерживать на сайте в рабочем состоянии возможность получения документов (положений о конкурсах, заявок, заявлений, договоров) в электронном виде	Ежедневно.	Кваша Ю.А.	Обеспечение пользователей интернет-сайта полной актуальной информацией о возможности получения документов (положений о конкурсах, заявок, заявлений, договоров) в электронном виде.	Отсутствие жалоб и замечаний от посетителей сайта Центра культуры и досуга.
2.5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Поддерживать работоспособность сайтов МБУ «Центр культуры и досуга» для использования современными устройствами и браузерами.	По мере необходимости	Кваша Ю.А.	Обеспечение для пользователей интернет-сайта удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми МБУ «Центр культуры и досуга» посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).	Отсутствие жалоб и замечаний от посетителей сайта Центра культуры и досуга.

3	Время ожидания предоставления услуги					
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Проводить изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы МБУ «Центр культуры и досуга» путем анкетирования.	1 раз в год	Полозова А.Ю. Швец С.П.	Обеспечение для посетителей МБУ «Центр культуры и досуга» удобного графика работы учреждения	Отсутствие жалоб и замечаний посетителей, касающихся удобства графика работы МБУ «Центр культуры и досуга»
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Организовать для сотрудников МБУ «Центр культуры и досуга» проведение обучающих бесед по коммуникативности с посетителями.	1 раз в год	Анисимова О.Ю.	Соблюдение работниками МБУ «Центр культуры и досуга» общих принципов профессиональной служебной этики и правил поведения.	Отсутствие жалоб и замечаний посетителей, касающихся доброжелательности, вежливости и компетентности работников МБУ «Центр культуры и досуга».
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел или направление и предложений по	Разместить на сайте в разделе «Сотрудники» фамилии, имена, отчества, должности, контактные телефоны руководящего состава МБУ «Центр культуры и досуга». Поддерживать работоспособность раздела «Контакты» на сайте учреждения для направления	Условие соблюдено и поддерживается постоянно.	Кваша Н.И.	Обеспечение посетителей МБУ «Центр культуры и досуга» полной актуальной информацией о руководящем составе МБУ «Центр культуры и досуга», его структурных подразделениях, режиме и графике работы, контактных телефонах, адресе электронной почты.	Отсутствие жалоб и замечаний от посетителей сайта Центра культуры и досуга.

	улучшению качества услуг организации	предложений по улучшению качества услуг, предоставляемых МБУ «Центр культуры и досуга».			Предоставление посетителям сайта возможности обратной связи по улучшению качества услуг.	
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Проводить изучение мнения получателей услуг об удовлетворенности качеством оказания услуг МБУ «Центр культуры и досуга» путем анкетирования.	1 раз в год	Полозова А.Ю. Швец С.П.	Предоставление посетителям МБУ «Центр культуры и досуга» возможности оценки качества оказания услуг	Отсутствие жалоб и замечаний посетителей, касающихся качества оказания услуг МБУ «Центр культуры и досуга»
5.2	План по улучшению качества работы организации	Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг МБУ «Центр культуры и досуга» и разместить его на официальном сайте.	Условие соблюдено и поддерживается.	Кваша Н.И.	Информирование пользователей интернет-сайта о плане по улучшению качества условий предоставления услуг МБУ «Центр культуры и досуга».	Повышение качества предоставления услуг.

Директор МБУ «Центр культуры и досуга»



Никушкина М.А.