МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРНО ДОСУГОВОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «УНИСОН»

УТВЕРЖДАЮ

Директор МКУ КДО «Унисон»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С. М. Киселев

План

мероприятий по независимой оценке качества оказания услуг МКУ КДО «Унисон»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | | **Критерий/показатель рейтингования, по которому необходимо повысить балл** | **Мах балл** | **Полученный балл** | **Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)** | **срок** | **Ответственные** |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | |
|  | | 1.5. Информирование о новых мероприятиях | 7 | 6,28 | 1) Изучение мнений получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах; | Март 2017 г. | Методист |
| 2) Обновление информации о деятельности клубных формирований; | 1 раз в квартал | Методист |
| **2.** | | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | |
|  | | 2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 5 | 4,51 | Размещение  1)Информации о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год; | Февраль 2017г | Методист |
| 2)Годовой отчет и муниципальное задание за 2016год; |
|  | | 2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5 | 4,57 | Проведение комплекса мероприятий по созданию условий доступности зданий учреждения для посещения инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | В течение года | Директор |
|  | | 2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 5 | 4,34 | Своевременная публикация информации о работе учреждения о проведенных мероприятиях с видео и фото материалами на официальном сайте Учреждения | В течение года | Методист |
| **3.** | | **Время ожидания предоставления услуги** | | | | | |
|  | | 3.1.  Удобство графика работы организации культуры | 7 | 6,33 | 1) Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг; | Март-май 2017г | Методист |
| 2) возможное внесение изменений в расписание работы клубных формирований учреждения в соответствии с пожеланиями получателей услуг; |
| **4.** | | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | | | |
|  | | 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры | 7 | 6,31 | 1) Работа с персоналом: проведение бесед, повышение информированности о существующих услугах учреждения; | 1 раз в полугодие | Директор |
| 2) Добавить раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации; | 2 квартал 2017г | Директор |
| **5.** | | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | |
|  | | 5.1.  Уровень удовлетворенности качеством услуг учреждения культуры в целом | 5 | 4,66 | 1) Разместить на сайте план по улучшению качества работы учреждения культуры;  2) Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг;  3) Внедрение предложений в практику работы учреждения; | Март 2017г  В течение года | Методист |
|  | | 5.2.  Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 9 | 8,04 | 1) Внедрение новых форм и методов в работу творческих групп, кружков по интересам; | В течение года | Руководители клубных формирований |
|  | | 5.3.  Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 10 | 9,02 | 1) Разработка и внедрение инновационных форм организации массовых мероприятий | В течение года | Творческий коллектив |
| **6.** | | **Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья** | | | | | |
|  | | 6.1.  Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья | 5 | 4,43 | 1) Организация и проведение культурно-досуговых мероприятий; | в течение года | Руководители клубных формирований |