



Утверждаю

Директор МБУ «ДК пос. Сахарово»

Е.Ю.Хотулёва

12.01. 2019

План мероприятий по улучшению качества работы МБУ «ДК пос. Сахарово» на 2019-2020г.

Учреждение : МБУ «ДК пос. Сахарово»

№ п/п	Критерий/ показатель рейтингования, по которому не получен максимальный балл, текущее значение	Мероприятия , направленные на улучшение качества работы(достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки/ предполагаемый результат	срок
1	Сайт учреждения. Размещение информации.	Актуализация информации в установленные сроки	Наличие полной информации.	ежеквартально
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. Уровень комфортности пребывания в организации (места для ожидания, гардероб, чистота в помещениях и т.д.) Безопасность пребывания в учреждении	Проведение опроса среди посетителей. Устранение выявленных недочётов, замечаний. Контроль за работой персонала.	Повышения уровня удовлетворенности посетителей.	ежеквартально
3	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. Наличие дополнительных услуг для посетителей (инфозаны, зоны настольных игр и т.п.)	Проведение аудита дополнительных услуг и возможности их предоставления в учреждении: -аппараты по продаже напитков и снеков, Зоны прессы и настольных игр, создание инфозоны. Информирование посетителей с использованием табло «бегущая строка»	Повышения уровня удовлетворенности посетителей.	2019-2020
4	Комфортность условий предоставления услуг и	Изучение мнения получателей услуг о	Более полное информирование	2019-2020

	<p>доступность их получения.</p> <p>Качество и содержание полиграфических материалов учреждения(программы, буклеты, флаеры)</p>	<p>наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения. Разработка полиграфических материалов с учетом современных требований.</p>	<p>получателей услуг посредством полиграфических материалов, более наглядное и доступное ее размещение.</p>	
5	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</p>	<p>Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о наличии услуг,</p>	<p>Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения</p>	<p>постоянно</p>
6	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>Уровень удовлетворенности качеством услуг организации в целом</p> <p>Разнообразие мероприятий</p> <p>Удобство графика работы</p>	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использование социальных сетей для проведения опросов - анализ отзывов посетителей. <p>Гибкий график работы.</p>	<p>Повышение уровня удовлетворенности качеством услуг организации в целом до максимального значения</p>	<p>постоянно</p>
7	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>Разнообразие творческих коллективов</p>	<p>Увеличение разнообразных творческих коллективов востребованных посетителями. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности</p>	<p>Повышение показателя до максимального значения</p>	<p>постоянно</p>
8	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>Качество проведения культурно-массовых мероприятий</p>	<p>Изучение мнения потребителей путем анкетирования, устного опроса. Анализ собранной информации</p>	<p>Повышение качество проведения культурно-массовых мероприятий</p>	<p>постоянно</p>