



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

МАУ «ДК «Свердловский»

И.Д. Гниденко

«16» октября 2017 г.

ПЛАН ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МАУ «ДК «Свердловский»

г. Красноярск

№	Показатель	Максимальный балл	Оценка по вопросу	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	2	3	4	5	6	7
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	9.25	Изучение мнений получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных у них каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах. Устранение недостатков в существующей системе информирования о новых мероприятиях и услугах	Повышение доступности информации о новых мероприятиях и услугах учреждения. Повышение оценки до 10 баллов (максимальное значение показателя)	постоянно
2.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	8.75	Проведение аудита существующего уровня комфортности пребывания в учреждении: количества и качества мест для сидения, наличие и качества работы гардероба, чистоты помещений. Устранение выявленных недочетов. Систематический контроль качества выполнения работ.	Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.	постоянно
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения	10	8.5	Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный	Повышение комфортности условий предоставления услуг	до 29.12.2017 г.

<i>№</i>	<i>Показатель</i>	<i>Максимальный балл</i>	<i>Оценка по вопросу</i>	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	2	3	4	5	6	7
				момент, и возможное расширение их ассортимента: аппараты по продаже еды и напитков, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, wi-fi, стойки с прессой, информация о событиях и проектах учредителя и др. Информирование посетителей о наличии и местах предоставления дополнительных услуг.	за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.	
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	9,25	Проведение аудита существующих электронных сервисов. Изучение мнений потребителей о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, с которых они пользуются электронными сервисами учреждения. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информирование посетителей о произошедших изменениях.	Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения путем адаптации электронных сервисов к потребностям получателей услуг и техническим характеристикам их устройств. Повышение оценки по этому показателю до 10 баллов (максимальный балл)	до 29.12.2017 г.

№	Показатель	Максимальный балл	Оценка по вопросу	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	2	3	4	5	6	7
5.	Удобство графика работы организации культуры	10	9.25	Проводить детальное изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы учреждения, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.	Корректировка графика работы с учетом мнения получателей услуг о желательном диапазоне времени работы	до 29.12.2017 г.
6.	Доступность услуг для инвалидов	10	10	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг	Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения услуг для инвалидов	постоянно
7.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9.25	Проведение с сотрудниками инструктажа по соблюдению режима работы, правил внутреннего трудового распорядка Контроль соблюдения требований охраны труда, пожарной безопасности и производственной санитарии	Выполнение требований ТК РФ, ТБ и ОТ, пожарной безопасности	постоянно
8.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	9.25	Своевременное информирование потребителей услуг об изменении установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Повышение уровня удовлетворенности своевременным информированием потребителей услуг об изменении установленных (заявленных) сроков	постоянно

№	Показатель	Максимальный балл	Оценка по вопросу	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	2	3	4	5	6	7
					предоставления услуг организацией культуры	
9.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9.25	Работа с персоналом: проведение обучения, повышение уровня коммуникативной компетентности	Повышение доброжелательности и коммуникативной компетентности работников учреждения. Повышение оценки по этому показателю до 10 баллов (максимальное значение)	постоянно
10.	Компетентность персонала организации культуры	10	9.5	Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах учреждения	Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения. Повышение оценки по этому показателю до 10 баллов (максимальное значение)	постоянно
11.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	10	9.25	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи:	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом до 10 баллов	постоянно

№	Показатель	Максимальный балл	Оценка по вопросу	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	2	3	4	5	6	7
				- использование механизмов общественного участия (коллегиальные органы управления качеством: общественные, экспертные, попечительские советы); - сбор предложений от пользователей услуг; - внедрение предложений в практику работы учреждения	(максимального значения показателя)	
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	8	Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым современным оборудованием	Повышение качества обслуживания населения.	постоянно
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	10	7.25	Разместить на сайте информацию о результатах независимой оценки качества и план по улучшению качества работы организации	Наличие полной информации о результатах независимой оценки качества	исполнено, в дальнейшем постоянно
14.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	7.75	Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения. Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, дизайн/перемакетирование	Более полное информирование получателей услуг об услугах учреждения, более наглядная и доступная форма донесения информации до посетителей.	до 29.12.2017 г.

№	Показатель	Максимальный балл	Оценка по вопросу	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	2	3	4	5	6	7
				полиграфических материалов. Издание новых полиграфических материалов	Повышение оценки качества и содержание полиграфических материалов организаций культуры до 10 баллов (максимального значения показателя)	

Заместитель директора по основной деятельности учреждения

Заместитель директора по АХР

Заместитель директора по персоналу

Главный бухгалтер



С.А. Марков



И.А. Зарипова

О.В. Шмагрис

Е.В. Зверева