



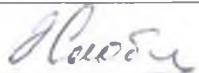
УТВЕРЖДЕН
приказом директора
МБУ «ЦКС «Костино»
от 31.10.2017 № 80

ПЛАН
по улучшению качества работы
муниципального бюджетного учреждения «Центр культуры и спорта «Костино»
и устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества услуг

№ п/п	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества работы	Предложения по улучшению качества работы учреждения	Срок исполнения	Ответственный
1.	Открытость и доступность информации об учреждении	1. Информировать население о проводимых мероприятиях на официальном сайте учреждения, в группах ВКонтакте .	Регулярно	Воронцова С.В. Художественный руководитель
		2. Обновлять информацию на официальном сайте учреждения, совершенствуя навигацию для пользователей.	Ежедневно	Воронцова С.В., Художественный руководитель
		3. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальном сайте учреждения.	Регулярно	Воронцова С.В. Художественный руководитель
		4. Совершенствовать работу над содержанием официального сайта Учреждения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.	Регулярно	Воронцова С.В. Художественный руководитель
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	1. Активизировать работу по созданию условий доступности зданий/помещений учреждения для посещения инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.	Регулярно	Заведующие филиалами
		2. Активизировать работу с депутатами Кировской городской Думы в целях улучшения материально-технического состояния Учреждения.	Регулярно	Слободчикова Э.Н. директор
		3. Обеспечить надлежащий уровень бытовой комфортности	Постоянно	Кротов В.В

		пребывания посетителей в Учреждении (работа буфета, работа WI-FI).		зам. директора по общим вопросам
		4. Актуализировать информацию на информационных стендах: - о предоставляемых услугах, а также условиях и ограничениях их получения.	1 раз в полгода	Заведующие филиалами
3	Время ожидания предоставления услуги	1. Проанализировать и при необходимости скорректировать режимы работы Учреждения, изучив общественное мнение.	Ноябрь-декабрь 2017 г.	Серова Р.Г. зав. отделом, заведующие филиалами
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	1. Включить в программу повышения квалификации работников лекции по деловой этике.	Ноябрь 2017 г.	Воронцова С.В. Художественный руководитель Заведующие Филиалами
		2. Разработать и утвердить график повышения квалификации работников Учреждения	декабрь	Слободчикова Э.Н. директор
		3. На общедоступных для посетителей информационных стендах, официальном сайте учреждения разместить информацию об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе учреждения или выражения благодарности.	По мере необходимости	Заведующие филиалами
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	1. Провести опрос (анкетирование) посетителей в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразием услуг, последующую корректировку деятельности Учреждения с учетом полученной информации.	Декабрь 2017 г.	Серова Р.Г. зав. отделом, заведующие филиалами
		2. Разместить на официальном сайте учреждения информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план по улучшению качества работы учреждения.	Ноябрь 2017 г.	Воронцова С.В. Художественный руководитель

		3. Обеспечить в максимально возможно сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие через сервис «Обратная связь».	Регулярно	Воронцова С.В. Художественный руководитель
--	--	--	-----------	---



Э.Н. Слободчикова