

План мероприятий по улучшению качества оказания
услуг по результатам проведённой в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг
Муниципального автономного учреждения культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»
ИНН 6612001178
(наименование учреждения, ИНН)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6
1	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»				
1.1	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	Кузьмина Ю.С.	Наличие необходимой информации на сайте	Удовлетворенность аудитории СКЦ имеющейся информацией
1.2	Изменение и дополнение информации о деятельности МАУК СКЦ на официальном сайте	1 квартал 2018 года	Кузьмина Ю.С.	Наличие необходимой информации на сайте	Удовлетворенность аудитории СКЦ имеющейся информацией
1.3	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	постоянно	Лейч П.Р.	Наличие актуальной и качественной информации на сайте	Удовлетворенность аудитории СКЦ имеющейся информацией
1.4	Внедрить технологию онлайн продаж билетов через сайт «Учреждения»	1 квартал 2018 года	Кузьмина Ю.С.	Доступность и удобность приобретения билетов для населения	Удовлетворенность аудитории СКЦ доступностью
2.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность получения»				
2.1	Проведение опроса посетителей	1-2 квартал	Ткаченко А.В.	Расширение перечня	Увеличение количества и доступности

	Учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли быть востребованы получателями услуг и дополнить действующий перечень услуг Учреждения	2018 года		услуг Учреждения	предоставления услуг
2.2	Направление на обучение сотрудника Учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья по соответствующим программам повышения квалификации	В течении 2018 года	Сергеева О.Н.	Повышение уровня знаний сотрудников, работающих с лицами с ограниченными возможностями здоровья	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.3	Ремонт и реконструкция крыльца здания МАУК СКЦ с установлением пандусов и перил для зрителей с ограниченными возможностями здоровья	2-3 квартал 2018 года	Сергеева О.Н.	Благоустроенное Крыльцо с наличием пандусов и перил	Количество зрителей с ограниченными возможностями, посещающих мероприятия МАУК СКЦ
2.4	Ремонт помещения женского туалета с установкой кабинки для людей с ограниченными возможностями здоровья	2-3 квартал 2018 года	Сергеева О.Н.	Отремонтированный Туалет с наличием специализированной кабинки	Количество зрителей с ограниченными возможностями, посещающих мероприятия СКЦ
2.5	Маркировка краевых ступеней и лестниц для маломобильных групп населения	2-3 квартал 2018 года	Сергеева О.Н.	Наличие маркировки на лестницах	Количество зрителей с ограниченными возможностями, посещающих мероприятия СКЦ
3.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуг»				
3.1	Сбор предложений и замечаний по режиму работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг	1 квартал 2018 года	Ткаченко А.В.	Анализ ситуации	Удовлетворенность посетителей режима работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг
	Разработка и соблюдение регламента работы Учреждения	2-3 квартал 2018 года	Сергеева О.Н.	Улучшение качества предоставления услуг	Удовлетворенность посетителей режиму работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления

					услуг
4.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»				
4.1	Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями	Ежеквартально в течении 2018 года	Сергеева О.Н.	Улучшение качества работы с посетителями	Удовлетворенность посетителей качеством работы Учреждения
4.2	Проведение тренингов с обслуживающим и техническим персоналом по доброжелательности и стрессоустойчивости	2 раза в год	Сергеева О.Н.	Улучшение качества работы с посетителями	Удовлетворенность посетителей качеством работы Учреждения
5.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»				
5.1	Организация контроля качества оказания услуг Учреждения	постоянно	Сергеева О.Н.	Улучшение качества работы Учреждения	Удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг Учреждения
5.2	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения в целях повышения качества оказываемых услуг	1 квартал 2018 года	Сергеева О.Н.	Улучшение качества работы Учреждения	Удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг Учреждения
5.3	Улучшение качества и содержания полиграфических рекламных материалов Учреждения	постоянно	Лейч П.Р.	Улучшение полиграфической продукции	Удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг Учреждения
5.4	Приобретение светодиодного экрана в Большой зал СКЦ (при наличии финансирования)	1 квартал 2018 года	Сергеева О.Н.	Улучшение материально-технического оснащения Большого зала СКЦ	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением