

Муниципальное автономное учреждение культуры
«Социально-культурный центр города Каменск-Уральский»

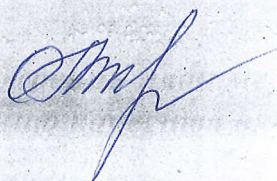
ПРИКАЗ

12.04.2019г. № 15/ОД

*Об утверждении план мероприятий
по улучшению качества оказания услуг*

Утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг по результатам проведённой в 2018 году независимой оценки качества оказания услуг Муниципального автономного учреждения культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского» (прилагается).

Директор



О.Н. Сергеева

План мероприятий по улучшению качества оказания
услуг по результатам проведенной в 2018 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	Ткаченко А.В.	Наличие необходимой информации на сайте	Удовлетворенность аудитории СКЦ имеющейся информацией
1.2	Своевременное размещение новостных статей, отчетов и фотоотчетов с мероприятий СКЦ в социальных сетях и на официальном сайте Социально-культурного центра.	постоянно	Ткаченко А.В.	Наличие необходимой информации на сайте	Удовлетворенность аудитории СКЦ имеющейся информацией
1.3	Изменение и дополнение информации о деятельности МАУК СКЦ на официальном сайте	2 квартал 2019 года	Ткаченко А.В.	Наличие необходимой информации на сайте	Удовлетворенность аудитории СКЦ имеющейся информацией
1.4	Обновить документальную и отчетную базу, на сайте СКЦ, согласно нормативно-правовым актам	2 квартал 2019 года	Ткаченко А.В.	Наличие необходимой информации на сайте	Удовлетворенность аудитории СКЦ имеющейся информацией

1.5	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
1.6	Следить за актуальностью и полнотой информации, размещаемой на информационных стендах в здании Социально-культурного центра	постоянно	Лейч П.Р.	Наличие актуальной информации на стендах учреждения, согласно нормативно-правовым актам	Удовлетворенность аудитории СКЦ имеющейся информацией
1.6	Разработать и внедрить новый интерфейс сайта учреждения на платформе уже имеющегося (skc66.ru)	2 квартал 2019 года	Ткаченко А.В.	Удобство для пользователей, дополнение и расширение спектра услуг, оказываемых посетителям	Удовлетворенность аудитории СКЦ доступностью
2.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность получения»				
2.1	Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли быть востребованы получателями услуг и дополнить действующий перечень услуг Учреждения	2, 4 квартал 2019 года	Ткаченко А.В.	Расширение перечня услуг Учреждения	Увеличение количества и доступности предоставления услуг
2.2	Сбор предложений и замечаний по режиму работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг	1 полугодие 2019 года	Ткаченко А.В.	Анализ ситуации	Удовлетворенность посетителей режимом работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг
2.3	Разработка и соблюдение регламента работы Учреждения	3 квартал 2019 года	Сергеева О.Н.	Улучшение качества предоставления услуг	Удовлетворенность посетителей режимом работы Учреждения и соблюдение сроков предоставления услуг
3.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доступность услуг для инвалидов»				

3.1	Инструктирование и обучение лиц, на которых административно-распорядительным актом организации возложено оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им пользоваться услугами, включая сопровождение	1 полугодие 2019 года	Сергеева О.Н.	Повышение уровня знаний сотрудников, работающих с лицами с ограниченными возможностями здоровья	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
3.2	Установка перил (ограждений) для людей с ОВЗ на центральном крыльце СКЦ	До 01.06.2019	Сергеева О.Н.	Благоустроенное Крыльцо с наличием перил	Количество зрителей с ограниченными возможностями, посещающих мероприятия МАУК СКЦ
3.3	Установка кнопки вызова и тактильной таблички на входной группе (звонка) для людей с ограниченными возможностями	До 01.05.2019	Пахомов Аркадий Сергеевич, зав. отделом эксплуатации	Наличие кнопки вызова и тактильной таблички для удобства людей с ограниченными возможностями	Количество зрителей с ограниченными возможностями, посещающих мероприятия СКЦ
3.4	Приобретение спецзнаков (тактильные таблички, в т.ч. выполненные шрифтом Брайля) и размещение их в здании	3 квартал 2019 года	Сергеева О.Н.	Наличие спецзнаков в здании	Количество зрителей с ограниченными возможностями, посещающих мероприятия СКЦ
3.5	Размещение информации о доступности учреждения культуры для лиц с ОВЗ на официальном сайте организации	2 полугодие 2019 года	Ткаченко А.В.	Дополнительное извещение граждан с ОВЗ о новых возможностях учреждения	Количество зрителей с ограниченными возможностями, посещающих мероприятия СКЦ
4.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»				
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	Контроль за полнотой и качеством предоставляемых услуг	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 через онлайн-приемную и личных обращений граждан, в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	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

Директор МАУК «СКЦ»

О.Н.Сергеева