Утвержден

Распоряжением Главы

Лягушенского сельсовета

№ 58/1 а от 20.09.2017 г.

**ПЛАН**

**мероприятий по улучшению качества оказания услуг**

**Муниципального казенного учреждения Лягушенского**

**сельсовета «Культурно – досуговый центр», по итогам проведенной**

**независимой оценки качества в 2017 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации**  **(результат независимой оценки качества)** | | **Срок реализации** | | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие**  **результат выполнения**  **мероприятия** |
| 1. **Организация комфортных условий и доступность получения услуг** | | | | | | | | |
| 1.1. | Содержание здания учреждения в надлежащем санитарном и эстетическом состоянии, уборка территории и помещений | Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг | | Ежедневно | | Директор учреждения | Положительные отзывы со стороны населения | Положительные отзывы со стороны населения, уровень комфортности пребывания в КДЦ |
| 1.2. | Обеспечение мер и усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности | Усовершенствование комфортных условий | | В течении года | | Директор учреждения | Создание условия безопасного пребывания посетителей учреждения | Уровень комфортности пребывания в КДЦ |
| 1.3. | Приобретение технических средств, музыкальных инструментов для дополнительного оборудования залов и кружковых комнат | Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым современным оборудованием | | В течении года | | Директор учреждения | Обеспечение соответствия качества предоставляемых услуг, положительные отзывы со стороны населения | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг. |
| 1.4. | Проведение косметического ремонта помещений учреждения | Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг | | 4 квартал | | Директор учреждения | Создание комфортных условий получения услуг, увеличения количества участников мероприятий | Уровень комфортности пребывания в КДЦ |
| 1.5. | Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг | | В течении года | | Директор учреждения | Организация работы по обеспечению безопасного, комфортного и эстетического пространства в помещениях учреждения и на прилегающей территории. Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения. |
| 1. **Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации о деятельности учреждения** | | | | | | | | |
| 2.1. | Размещение на сайте учреждения сведений о предоставляемых учреждением услугах. | Усовершенствование  рекламной деятельности | | Ежемесячно | | Методист учреждения | Удовлетворение и прогнозирование спроса. | Рост количества потребителей услуг. |
| 2.2. | Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ | Усовершенствование  рекламной деятельности | | 2 раза в месяц | | Специалисты учреждения | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса. | Рост количества потребителей услуг. |
| 2.3. | Регулярное обновление информации на стендах и афишах учреждения | Усовершенствование  рекламной деятельности | | В течении года | | Методист учреждения | Удовлетворение и прогнозирование спроса. | Повышение информативности населения о деятельности населения |
| 1. **Повышение культуры обслуживания и квалификации персонала учреждения** | | | | | | | | |
| 3.1. | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. | При приеме на работу, ежегодно на общем собрании | | Директор  учреждения | | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг | |
| 3.2. | Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование, опрос) | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Постоянно | | Специалисты учреждения | | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг | |
| 3.3 | Внедрение новых форм работы, недопущение сокращения числа участников творческих коллективов | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Ежеквартально | | Методист учреждения | | Повышение качества обслуживания населения | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг | |
| 3.4 | Увеличение числа высококвалифицированных специалистов, на основе системы повышения квалификации | Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения | До 2020 года | | Директор  учреждения | | Повышение качества обслуживания населения | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг | |
| 3.5 | Обучение и посещение семинаров, организовываемых специалистами МАУ РДК | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | В течении года | | Директор учреждения  Специалисты учреждения | | Повышение качества обслуживания населения | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг | |