

Утверждаю:  С.В.Поповцева
Директор МБУК «ЦК «Горный Щит»
13 декабря 2017



План мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга по результатам независимой оценки качества оказания услуг,
проведенной в 2017 году
Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры «Горный Щит»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
1.	Представить общую информацию о МБУК «ЦК «Горный Щит» на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»	выполнено	Л.Ю.Бурова	информация в полном объеме представлена на сайте учреждения	1.Открытость и доступность информации об учреждении культуры 1.1.Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети интернет
2.	Разместить дату о создании МБУК «Центра культуры «Горный Щит», сведения об учредителе на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»	выполнено	Л.Ю.Бурова	информация в полном объеме размещена на сайте учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении культуры 1.1.Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети интернет
3.	Разместить учредительные документы МБУК «Центра культуры «Горный Щит», на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»	выполнено	Л.Ю.Бурова	информация в полном объеме размещена на сайте учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении культуры 1.1.Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети интернет

4.	Разместить копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	выполнено	Л.Ю.Бурова	информация в полном объеме размещена на сайте учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении культуры 1.2.Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети интернет
5.	Информация о планируемых мероприятиях	выполнено информация размещается ежемесячно	Л.Ю.Бурова	информация размещается ежемесячно	Открытость и доступность информации об учреждении культуры 1.2.Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте
6.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	выполнено	Л.Ю.Бурова	информация в полном объеме представлена на сайте учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении культуры 1.2.Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте
7.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	выполнено	Л.Ю.Бурова	информация в полном объеме представлена на сайте учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении культуры 1.2.Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте
8.	План по улучшению качества работы организации	выполнено	Л.Ю.Бурова	план размещен на сайте учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении культуры 1.2.Наличие информации о

					деятельности организации культуры на официальном сайте
9.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	выполнено	Л.Ю.Бурова	информация о деятельности Центра культуры размещена фойе 1 этажа на информационных стендах	Открытость и доступность информации об учреждении культуры 1.2.Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте
10.	Провести косметический ремонт помещений : - фойе 1 этажа; - тренажерный зал; - хореографический зал; - спортивного зала и раздевалки.	выполнено	А.Н.Обросов	проведен ремонт: - фойе 1 этажа; - тренажерного зала; - хореографического зала; - спортивного зала и раздевалки.	2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. 2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры
11.	Осуществление контроля за санитарным состоянием мест общего пользования (фойе, туалетные комнаты, гардероб).	постоянно	А.Н.Обросов	Контроль за санитарным состоянием мест общего пользования (фойе, туалетные комнаты, гардероб).	
12.	Установка кофейного аппарата. Установка торгового автомата мелкой розничной торговли.	выполнено	А. Н. Обросов	Установлен кофейный аппарата. Установлен торговый автомат мелкой розничной торговли.	2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. 2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения
13.	Создание и установка на главной странице сайта QR кода.	выполнено	Л.Ю.Бурова	Установлен на главной странице сайта QR код.	2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. 2.3. Удобство

					пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
14.	Пересмотр графика работы «Центра культуры «Горный Щит»	выполнено	С.В.Поповцева	Установлен график работы учреждения 09.00 - 22.00 час.	2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. 2.4. Удобство графика работы организации культуры
15.	<p>Составление плана мероприятий на 2018 год по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Получение акта комплексного технологического функционального обследования территории, маршрутов движения, здания, помещений учреждения на предмет доступности для маломобильных групп.</p> <p>Получение паспорта доступности (с согласованием во всех общественных организациях инвалидов).</p> <p>Получение перечня</p>	<p>январь 2018</p> <p>до декабря 2018</p>	<p>С.В.Поповцева</p> <p>С.В.Поповцева</p>	<p>План мероприятий на 2018 год по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Акт комплексного технологического функционального обследования территории, маршрутов движения, здания, помещений учреждения на предмет доступности для маломобильных групп. Согласованный паспорт доступности.</p> <p>Перечень мер для обеспечения доступа инвалидов в</p>	<p>2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. 2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>

	мер для обеспечения доступа инвалидов в МБУК «ЦК «Горный Щит»			МБУК «ЦК» Горный Щит»	
16.	Обеспечить возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	выполнено	А.Н.Обросов	Имеется возможность подъезда транспортного средства, перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски Установлен пандус для входа маломобильных групп в здание Центра культуры	2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. 2.5.1.Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски
17.	Оборудование входной зоны для инвалидов. Установка пандуса в танцевальном зале	до августа 2018	А.Н.Обросов	Оборудованная входная группа. Пандус в танцевальном зале.	2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. 2.5.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)
18.	Посещение курсов повышения квалификации	в течении года	С.С. Костарева	Обучение сотрудников	2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. 2.5.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

19.	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги зрительной информации, а также надписей, знаков)	в течении года	А.Н.Обросов	Размещение зрительной информации, а также надписей, знаков для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам	2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. 2.5.2.Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)
20.	Соблюдение режима работы учреждения	постоянно	С.В.Поповцева	Организация работы учреждения по установленному режиму.	3.Время ожидания предоставления услуги 3.1 Соблюдение режима работы организацией культуры
21.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	постоянно	С.С.Костарева	Предоставление услуги по заявленным срокам	3.Время ожидания предоставления услуги 3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

22.	<p>1. Проведение опросов среди посетителей учреждения о качестве культуры обслуживания в учреждении.</p> <p>2. Проведение бесед и инструктажей по вопросам культуры обслуживания с сотрудниками учреждения.</p> <p>3. Проведение регулярного контроля качества работы персонала учреждения.</p> <p>4. Аттестация сотрудников учреждения.</p> <p>5. Курсы повышения квалификации.</p> <p>6. Посещение тематических семинаров, мастер-классов, обмен опытом.</p>	<p>ежеквартально</p> <p>ежеквартально</p> <p>регулярно</p> <p>по плану аттестации 2018 года</p> <p>по плану курсов</p> <p>в течении года</p>	С.С.Костарева	<p>Повышение уровня доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждения.</p>	<p>4. Доброжелательность вежливость, компетентность работников организации культуры</p> <p>4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</p> <p>4.2. Компетентность персонала организации культуры</p>
23.	<p>1. Регулярный мониторинг удовлетворенности населения качеством оказания услуг.</p> <p>2. Наличие системы обратной связи (книга отзывов и предложений, анкетирование).</p> <p>3. Разместить на официальном сайте учреждения результаты независимой оценки качества.</p>	<p>регулярно</p> <p>регулярно</p> <p>до 15.12.2017</p>	<p>С.С.Костарева</p> <p>С.С.Костарева</p> <p>Л.Ю.Бурова</p>	<p>Повышение качества предоставляемых услуг.</p> <p>Получение обратной связи от посетителей мероприятия.</p> <p>Размещение на официальном сайте учреждения результатов независимой оценки качества.</p> <p>Размещение</p>	<p>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры</p>

	4. Разместить план – график мероприятий по улучшению качества работ (услуг) МБУК «Центр культуры «Горный Щит» в разделе «Независимая оценка качества»	до 15.12.2017	Л.Ю.Бурова	плана – графика мероприятий по улучшению качества работ (услуг) МБУК «Центр культуры «Горный Щит» в разделе «Независимая оценка качества»	
	5. Разместить плана – график мероприятий по улучшению качества работ (услуг) МБУК «Центр культуры «Горный Щит» на официальном сайте www.bus.gov.ru	01.01.2018	Л.Ю.Бурова	Размещение плана – графика мероприятий по улучшению качества работ (услуг) МБУК «Центр культуры «Горный Щит» на официальном сайте www.bus.gov.ru	
24.	Составить план мероприятий по улучшению материально-технического обеспечения учреждения. Реализация плана мероприятий по улучшению материально-технического обеспечения учреждения.	январь 2018 в течении года	А. Н. Обросов А.Н.Обросов	План мероприятий по улучшению материально-технического обеспечения учреждения. Улучшение материально-технической базы учреждения	5. Удовлетворенность качеством оказания услуг. 5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
25.	Дополнение информации на сайте «Центра культуры «Горный Щит»	декабрь 2017	Л.Ю.Бурова	Предоставление полной информации на сайте учреждения	5. Удовлетворенность качеством оказания услуг. 5.3. Удовлетворенность качеством и полной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на

					официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"
26	Создание фирменного стиля полиграфических материалов	до 01 марта 2018	Л.Ю.Бурова	Фирменный стиль полиграфических материалов	5. Удовлетворенность качеством оказания услуг. 5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры