



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МАУК «КЗЦ «Стрела»
О.В. Щеткина
Приказ № 136-о от 11.12.2017 года

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг в МАУК «Культурно-зрелищный центр «Стрела» по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2017 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
1.	Размещение на сайте учреждения копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	до 15.12.2017	Задорина К.С.	Наличие полной и актуальной информации о деятельности учреждения на официальном сайте и территории	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
	Размещение актуальной информации о деятельности учреждения на обновленных информационных стендах в холле учреждения, на рекламных уличных щитах и афишах	еженедельно	Задорина К.С. Стукалин И.Н.		
	информирование населения через раздачу флайеров, пригласительных билетов, смс рассылок, звуковой рекламы	по мере проведения мероприятий	Задорина К.С. Казакова Е.Ю. Пухальская Ю.А.		
2.	Частичный косметический ремонт помещений для занятий клубных формирований	январь – декабрь 2018	Хачкин А.Е. Стукалин И.Н.	Создание комфортных условий посетителям учреждения для получения предоставляемых услуг	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
	Установка кофейного автомата	январь 2018	Хачкин А.Е.		
	Установка торгового автомата мелкой розничной торговли	январь 2018	Хачкин А.Е.		
	Увеличение электронных сервисов учреждения и их модернизация под технические требования мобильных устройств	январь – март 2018	Задорина К.С. Пухальская Ю.А.		
	Корректировка времени проведения мероприятий и расписания работы клубных формирований Центра	январь 2018	Задорина К.С. Казакова Е.Ю.		

3.	Создание необходимых условий для получения предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	январь – декабрь 2018	Задорина К.С. Казакова Е.Ю. Пухальская Ю.А. Хачкин А.Е.	Комфортность получения предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
4.	Проведение разъяснительных бесед и инструктажей с сотрудниками учреждения по вопросам культуры обслуживания и качественного предоставления услуг населению	1 раз в квартал	Щеткина О.В.	Быстрое и качественное получение выбранных потребителем услуг	Время ожидания предоставления услуги
	Контроль качества работы персонала учреждения	регулярно	Щеткина О.В.		
	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг Центром	регулярно			
5.	Организация курсов повышения квалификации для сотрудников учреждения	январь – декабрь 2018	Щеткина О.В.	Повышение компетенции сотрудников	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
	Посещение тематических семинаров, мастер-классов, обмен опытом	январь – декабрь 2018	Щеткина О.В.		
6.	Регулярный мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг	1 раз в квартал	Задорина К.С. Казакова Е.Ю. Пухальская Ю.А.	Качественное предоставление оказываемых услуг	Удовлетворенность качеством оказания услуг
	Работа системы обратной связи (книга отзывов и предложений, анкетирование)	в течение года	Задорина К.С. Казакова Е.Ю. Пухальская Ю.А.		
	Проведение локальных косметических ремонтов за счет собственных средств учреждения	январь – декабрь 2018	Хачкин А.Е.		

ПРИКАЗ

11.12.2017

№ 136 – о

Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг в МАУК «КЗЦ «Стрела»

На основании Рекомендаций по итогам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2017 году, проведенной Министерством культуры Свердловской области совместно с Общественным советом при управлении культуры Администрации города Екатеринбурга, с целью улучшения качества предоставляемых услуг Муниципальным автономным учреждением культуры «Культурно-зрелищный центр «Стрела»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг в МАУК «КЗЦ «Стрела» по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2017 году (Приложение 1).
2. Специалисту по кадрам Мироновой Л.А. ознакомить соответствующих сотрудников учреждения с данным приказом в срок до 14.12.2017 года.
3. Сотрудникам учреждения, ответственным за выполнение плана, реализовать намеченные мероприятия в определенные сроки.
4. Специалисту по связям с общественностью Задориной К.С. разместить результаты независимой оценки качества предоставления услуг и утвержденный план мероприятий на сайте учреждения в разделе «Независимая оценка деятельности учреждения» в срок до 15.12.2017 года.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МАУК «КЗЦ «Стрела»

О.В. Щеткина



С приказом ознакомлены:

Миронова Л.А.

Задорина К.С.

Пухальская Ю.А.

Казакова Е.Ю.

Хачкин А.Е.

Стукалин И.Н.

Щеткина
Задорина
Пухальская

Казакова
Хачкин
Стукалин