

Утверждаю  
 Директор МАУК «ЦКиИ «Верх-Исетский»  
 С.В.Лошакова  
 12.12.2017 Приказ №328-п



План мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга по результатам независимой оценки качества оказания услуг,

проведенной в 2017 году

МАУК «Центр культуры и искусств «Верх-Исетский»  
 (наименование организации)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя
1	Размещение копии Устава на стенде в холле	Январь 2018	Заместитель директора по общим вопросам Сёмочкина О.С.	повышение информированность и получателей услуг	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2	Размещение плана мероприятий на месяц на стенде	Январь 2018	Заместитель директора по общим вопросам Сёмочкина О.С.	повышение информированность и получателей услуг	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
3	- организация новых мест для ожидания детей после занятий в кружках. (закупка новой мебели для посетителей) - работа двух гардеробов для более быстрого обслуживания посетителей.	Январь 2018 Май 2018	Заместитель директора по общим вопросам Сёмочкина О.С.	повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении	Комфортность условий пребывания в организации культуры
4	Открытие кафе (заключение договора аренды)	Январь 2018	Заместитель директора по общим вопросам Сёмочкина О.С.	повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения

5	Разработка и внедрение мобильной версии сайта официального учреждения	Август 2018	Заместитель директора по общим вопросам Сёмочкина О.С.	повышение уровня бытовой и психологической комфортности пребывания в учреждении	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
6	Пересмотр расписания работы кружков	Август 2018	Художественный руководитель Рябкова Т.В.	повышение уровня бытовой и психологической комфортности пребывания в учреждении	Удобство графика работы организации культуры
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- установка пандуса по адресу пл.Субботников,1</li> <li>- переоборудование санузла</li> <li>- 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)</li> <li>- при проведении культурно-массовых мероприятий для лиц с ОВЗ (с нарушением слуха) организуется дублирование информации в бегущей строке и видеотрансляция сурдопереводчика, а также применяется индукционная петля</li> </ul>	<p>Декабрь 2017</p> <p>Май 2018</p>	Заместитель директора по общим вопросам Сёмочкина О.С.	повышение уровня бытовой и психологической комфортности пребывания в учреждении для лиц с ОВЗ	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

8	Установить время ожидания оказания услуг учреждением в соответствии с административным регламентом (от 5 до 15 минут)	Январь 2018	Заместитель директора по общим вопросам Сёмочкина О.С.	Уменьшение времени ожидания оказания услуги	Время ожидания предоставления услуги
9	- профессиональное самообразование сотрудников - знакомство с кодексом этики служебного поведения сотрудников. - аттестация сотрудников - проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг (проведение опросов на официальном сайте учреждения и в социальных сетях на страницах и в группах учреждения).	Январь 2018 Май 2018	Заместитель директора по общим вопросам Сёмочкина О.С.	Повышение компетентности работников организации культуры	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
10	- повышение качества оказания услуг - курсы повышения квалификации творческого отдела - создание новых проектов городского, областного и федерального масштаба - создание перечня дополнительных услуг и размещение их на официальном сайте учреждения - приобретение цветного принтера для печати информационных буклетов	Январь 2018  Январь 2018  Декабрь 2017	Заместитель директора по общим вопросам Сёмочкина О.С.	Повышение количества посетителей	Удовлетворенность качеством оказания услуг