



Утверждаю
Начальник УКСиМП
Администрации города Глазова
О.А. Проц
« 24 » _____ 2017 года

План мероприятий

по улучшению качества Управления культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Глазова по результатам проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг за 2017 год.

№ п/п	Наименование мероприятия	Необходимость реализации мероприятия (по итогам НОК)	Срок реализации	Ответственный	Описание ожидаемого результата	Показатели, характеризующие результат
1. Открытость и доступность информации об организации.						
1.1.	Размещение на сайте МО «Город Глазов» сведений об учреждении культуры.	Усовершенствование деятельности.	Регулярно	Мухачева Н.Е.	Удовлетворение и прогнозирование спроса услуг.	Рост количества потребительских услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
1.2.	Систематические публикации информации о мероприятиях УКСиМП на сайте МО «Город Глазов»	Улучшение рекламной деятельности	Еженедельно	Мухачева Н.Е.	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	Рост количества потребительских услуг, увеличение.
1.3.	Систематическое обновление информационного стенда с информацией о мероприятиях для удобства получения информации посетителям	Усовершенствование рекламной деятельности.	Ежемесячно	Возмищева О.В.	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение спроса услуг населением.	Рост количества потребительских услуг, увеличение спроса населения

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья.

2.1	Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг.	По мере необходимости	Руководители учреждений культуры	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.
3. Время ожидания предоставления услуг.						
3.1.	Создание мероприятий, направленные на создание условий для возможности получения услуг потребителями.	Усовершенствование условий получения услуг.	Постоянно	Руководители учреждений культуры	Наличие условий для получения услуг потребителями, в том числе и для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Положительные отзывы со стороны населения.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации						
4.1.	Проведение с сотрудниками инструктажей по правилам поведения на работе, доброжелательности вежливости к посетителям Дома культуры.	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении.	При приеме на работу, на общих собраниях	Руководители учреждений культуры	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения.
4.2.	Внедрение новых форм работы, работа по стабилизации и увеличению участников творческих коллективов.	Повышение уровня качества, предоставляемых услуг	Ежеквартальный мониторинг	Мухачева Н.Е.	Повышение качества обслуживания населения. Удовлетворение и прогнозирование	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг

					спроса развития спектра платных услуг.	населения
4.3.	Увеличение числа квалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров. Посещение семинаров.	Аттестация работников учреждения Проведение семинаров	Один раз в 5 лет В соответствии с планами работ	Руководители учреждений культуры	Повышение качества обслуживания населения. Удовлетворение и прогнозирование спроса развития спектра платных услуг.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения. Положительные результаты участия в творческих и профессиональных конкурсов.
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
5.1.	Создание и выполнение мероприятий на качественное предоставление услуг в соответствии с современными требованиями в учреждениях культуры.	Качество оказываемой муниципальной услуги.	Регулярно	Руководители учреждений культуры	Повышение качества обслуживания населения.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населения.
5.2.	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие обратной связи (книга жалоб, гостевая книга, анкетирование).	Повышение уровня качества, предоставляемых услуг.	Ежеквартально	Руководители учреждений	Повышение уровня культуры обслуживания учреждений. Повышение качества обслуживания населения.	