План мероприятий по повышению качества оказания услуг
муниципального учреждения культуры Череповецкого муниципального район:
«Межпоселенческий центр традиционной народной культуры» на 2017 - 2019 годы

тверждаю: «МЦТНК» Кулева И. А. 17 года



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Мероприятия по повышению качества предоставления услуг | Ответственный | Контроль и срокиисполнениямероприятийплана | Результат | Показатели,характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1. Организация мероп | риятий по улучшению открытости и доступности информации об учрежу | (снин культуры |
| Расширение предоставляемой информации на официальном сайте учреждения (ctnk- yorga.ru) об услугах и правилах их предоставления. Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru | Кулева И. А. - директор Здрогова М.Н. - зам. руководителя | В течение года | Повышение информированности населения о деятельности МЦТНК | Рост числа позитивных отзывов и предложений населения, рост посещаемости сайта, числа уникальных посетителей |
| Расширение предоставляемой информации о проводимых мероприятиях и значимых событиях в группе МЦТНК в социальной сети «ВКонтакте» (vk.com/club58546785) | Кулева И. А. - директор Здрогова М.Н. - зам. руководителя | В течение года | Повышение информированности населения о деятельности МЦТНК | Рост числа позитивных отзывов и предложений населения, рост числа подписчиков группы |
| Активное использование возможностей портала «Культура. РФ» для информирования населения о проводимых мероприятиях | Здрогова М.Н. - зам. руководителя | В течение года | Повышение информированности населения о деятельности МЦТНК | Рост числа позитивных отзывов и предложений населения, рост числа посещений массовых мероприятий |
| Размещение на официальном сайте учреждения информации в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015г. №277 | \*Здрогова М.Н. - зам. руководителя | В течение года | Повышение информированности населения о деятельности МЦТНК | Рост числа позитивных отзывов и предложений населения |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Предоставление и регулярное обновление информации на стенде МЦТНК (правила пользования, услуги, режим работы, номера телефонов и другая контактная информация, книга отзывов и предложений) | Здрогова М.Н. - зам. руководителя | В течение года | Повышение информированности населения одеятельности МЦТНК и предоставляемых услугах | Рост числа позитивных отзывов и предложений населения |
| II. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения |
| Анализ и обновление перечня дополнительных платных услуг учреждения на предмет их качества и доступности по цене | Кулева И. А. - директор | В течение года | Увеличение ассортимента предоставляемых населению услуг | Увеличение доходов от оказания платных услуг |
| Повышение уровня комфортности в МЦТНК путем обновления мебели, компьютерной техники, своевременного проведения текущих ремонтов | Кулева И. А. - директор | В течение года | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| Своевременность и качество консультационного и справочного обслуживания пользователей (по телефону, очно, удаленно, через интернет). Время ожидания ответа на удаленный запрос - не , более 24 часов | Кулева И.А. - директор Здрогова М.Н. - зам. Руководителя Прохорова А. А. - методист | В течение года | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| \* III. Время ожидания предоставления услуги |
| Соблюдение режима работы учреждением | Кулева И. А. - директор | В течение года | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением | Кулева И. А. - директор | В течение года | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| Своевременное информирование населения о предстоящих мероприятиях (объявление, размещение информации на информационных стендах, средствах массовой информации, сети интернет) | Кулева И.А. - директор Здрогова М.Н. - зам. Руководителя | В течение года | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| IV. Повышение компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации культуры |
| Соблюдение Кодекса профессиональной этики сотрудникой МЦТНК | Кулева И. А. - директор | В течение года | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост чис^ пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| Проведение с сотрудниками инструктажей | Кулева И. А. - директор | В течение года | Повышение уровня | Рост числа пользователей, |