

Утверждаю:
 Директор МУК ЧМР «МЦТНК»
 Кулева И.А.
 2017 года



**План мероприятий по повышению качества оказания услуг
 муниципального учреждения культуры Черновецкого муниципального района
 «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры» на 2017 – 2019 годы
 (По итогам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг)**

Мероприятия по повышению качества предоставления услуг	Ответственный	Контроль и сроки исполнения мероприятий плана	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Организация мероприятий по улучшению открытости и доступности информации об учреждении 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 о деятельности 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 сотрудников МЦТНК	Кулева И.А. – директор	В течение года	Повышение уровня комфортности и доступности услуг	Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
Проведение с сотрудниками инструктажей	Кулева И.А. – директор	В течение года	Повышение уровня	Рост числа пользователей,

по этикету, правилах поведения на работе, доброжелательности и вежливости с посетителями			комфортности и доступности услуг	удовлетворенных качеством обслуживания
Регулярное повышение квалификации сотрудников отделов; курсы повышения квалификации; обмен опытом с другими учреждениями; производственные учебы внутри коллектива МЦТНК	Кулева И.А. – директор	1 раз в полугодие	Повышение уровня комфортности и доступности услуг	Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
Ведение постоянного контроля за качеством предоставляемых услуг посредством анкетирования	Здрогова М.Н. – зам. Руководителя Прохорова А.А. - методист	В течение года	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг	Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
Включение в план работы новых мероприятий по запросам пользователей, использование инновационного опыта работы ЦТНК России и за рубежом	Кулева И.А. – директор	В течение года	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг	Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
Анализ поступивших предложений и замечаний, работа над их устранением	Кулева И.А. – директор	По мере поступления предложений и замечаний	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг	Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания