# БУК « КИЧМЕНГСКОЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ»

**сельского поселения Кичменгское**

**Кичменгско - Городецкого муниципального района**

**Вологодской области**

**ПРИКАЗ**

От 12.10. 2017 года № 23 –ок

Об утверждении плана мероприятий

по улучшению качества работы

БУК «Кичменгское СКО»

На основании результатов независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в БУК «Кичменгское СКО»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий БУК «Кичменгское СКО» по улучшению качества работы учреждения на 2018 год.
2. Заведующим филиалами и специалистам БУК «Кичменгское СКО» обеспечить исполнение плана мероприятий.
3. Разместить план мероприятий по улучшению качества работы учреждения на сайте в сети «Интернет» сельского поселения Кичменгское.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор БУК «Кичменгское СКО» Н.Н.Шестакова

Утверждаю: Согласовано:

Директор БУК «Кичменгское СКО» Глава сельского поселения Кичменгское

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Шестакова Н.Н.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Гладских А.Д.)

План мероприятий по улучшению качества работы БУК «Кичменгское СКО»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации(результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризирующие результат выполнения мероприятия** |
| **Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении** | | | | | | |
| 1. | Размещение на сайте сельского поселения Кичменгское сведений о предоставляемых услугах. | Усовершенствование рекламной деятельности | Ежемесячно | Директор БУК «Кичменгское СКО» | Удовлетворение и прогнозирование спроса, максимизация прибыли. | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| 2. | Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ, сети «Интернет» | Усовершенствование рекламной деятельности | Регулярно | Директор БУК «Кичменгское СКО» | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| 3. | Организация возможности получения информации о деятельности учреждения с помощью анкетирования с возможностью оставлять комментарии | Усовершенствование рекламной деятельности | Постоянно | Директор БУК «Кичменгское СКО», специалисты филиалов. | Удовлетворение и прогнозирование спроса, максимизация прибыли. | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| 4. | Разработка, изготовление и обновление информационных стендов о работе творческих коллективов в филиалах БУК «Кичменгское СКО» для удобства получения информации посетителями. | Усовершенствование рекламной деятельности | Постоянно | Директор БУК «Кичменгское СКО», специалисты филиалов. | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| 5. | Обеспечение доступности информации о работе филиалов БУК «Кичменгское СКО» для жителей обслуживаемых территорий: информационные стенды, рекламные листы | Усовершенствование рекламной деятельности | По мере необходимости | Специалисты БУК «Кичменгское СКО» | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| **Показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждения** | | | | | | |
| 6. | Проведение инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении | При приеме на работу, ежегодно на общем собрании | Директор БУК «Кичменгское СКО», специалисты филиалов. | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| 7. | Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование) | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Постоянно | Специалисты филиалов, директор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| 8. | Внедрение новых форм работы, недопущение сокращения числа участников творческих коллективов | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Ежеквартальный мониторинг | Специалисты и заведующие филиалов, руководители творческих коллективов | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| 9. | Анализ контрольных показателей  эффективности деятельности  БУК «Кичменгское СКО», и критериев оценки  эффективности работы специалистов. | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Ежеквартально | Директор учреждения | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| 10. | Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров | Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения. | Регулярно | Директор учреждения | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению, положительные результаты участия в творческих и профессиональных конкурсах. |
| **Показатели, характеризующие комфортность и доступность условий предоставления услуг** | | | | | | |
| 11. | Укомплектованность филиалов специалистами, оказывающими культурно – досуговые услуги, пересмотр режима труда отдельных филиалов | Качественное предоставление культурно – досуговых услуг в полном объеме | Постоянно | Директор, специалисты | Повышение качества обслуживания населения | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| 12. | Внедрение инновационных проектов:  - «Живи и процветай, любимое село»;  - «Радужное настроение!»;  - «Средство от грусти»;  - «Технологии организации молодежного досуга»;  - «Доброе сердце»;  - «Твой след на земле»;  - «Таланты и поклонники» | Создание комфортных условий для получателей культурно – досуговых услуг, повышения культуры проживающих на территории сельского поселения Кичменгское | В течение года | Директор, специалисты | Повышение качества обслуживания населения | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| 13. | Благоустройство территории филиалов, улучшение материально – технической базы | Создание комфортных условий для получателей культурно – досуговых услуг, повышения культуры проживающих на территории сельского поселения Кичменгское | В течение года | Директор, специалисты | Повышение качества обслуживания населения | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| **Показатели, характеризирующие степень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг** | | | | | | |
| 14. | Организация внутреннего контроля деятельности учреждения: утверждение плана по повышению качества работы учреждения на 2018 год | Повышение качества культурно – досугового обслуживания и комфортности получателей услуг | Октябрь 2017 г. | Директор учреждения | Повышение доли получателей культурно – досуговых услуг, которые готовы  рекомендовать учреждение  гражданам | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| 15. | Проведение внутреннего мониторинга (опроса) получателей культурно – досуговых услуг в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества предоставляемых услуг | Повышение качества  культурно - досугового  обслуживания и  комфортности  пребывания | 2 раза в год | Директор, специалисты | Повышение доли получателей культурно – досуговых услуг, которые готовы  рекомендовать учреждение  гражданам | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |

Директор БУК «Кичменгское СКО» Н. Н.Шестакова