

Утверждаю:

Директор «МБХК «ДК «Судженский»»

С.В. Дамм

« 09 »

01

2019 г.



ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы

муниципального бюджетного учреждения культуры Анжеро-Судженского городского округа

«Дворец культуры «Судженский»»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Улучшение критерия «Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении»						
1	Размещение на сайте учреждения сведений о	Усовершенствование рекламной деятельности	Ежемесячно	Администратор сайта	Удовлетворение и прогнозирование	Рост количества потребителей услуг

предоставляемых учреждением услугах				спроса	
2 Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ	Усовершенствование рекламной деятельности	2 раза в месяц	Администратор сайта, организаторы мероприятий, руководители коллективов	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	Рост количества потребителей услуг
3 Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения с возможностью	Усовершенствование рекламной деятельности	Постоянно	Администратор сайта	Удовлетворение и прогнозирование спроса	Рост количества потребителей услуг

	оставлять комментарии						
4	Обеспечение доступности информации о работе ЦТЮ для жителей отдаленных районов города (информационные стенды и рекламные листы)	Усовершенствование рекламной деятельности	По мере необходимости	Администратор сайта	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	Рост количества потребителей услуг	

Улучшение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации»

5	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	Повышение уровня качества предоставляемых услуг	Постоянно	Делопроизводитель	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг	
---	--	---	-----------	-------------------	---	---	--

6	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)	Повышение уровня качества предоставляемых услуг	Постоянно	Деплопроизводитель, администратор сайта	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	Положительные отзывы со стороны населения
---	--	---	-----------	---	--	---

Улучшения критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

6	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	Укрепление материально-технической базы УК	Ежегодного	Директор ДК	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	Рост количества потребителей услуг
7	Удовлетворение качеством предоставляемых	Постоянное повышение профессиональной	По мере необходимости	Художественный руководитель	Повышение качества обслуживания	Рост количества потребителей услуг

	образовательных услуг	компетентности творческих работников		населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	
--	--------------------------	--	--	--	--