

УТВЕРЖДЕНО

Директор МБУК «Дворец химиков»

Е.Г. Морозова

от « 19 » января 2017 г.



**ПЛАН  
мероприятий по улучшению качества деятельности  
муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец химиков»**

№	Критерий / показатель рейтингования, по которому не получен максимальный балл	Мероприятия, направленные на улучшение качества деятельности (достижение максимального значения показателя)	Срок проведения	Ответственное лицо
I	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг			
1.1	Информирование о новых мероприятиях	<p>Изучение мнений получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных у них каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах.</p> <p>Своевременное размещение информации на официальном сайте, в официальной группе «Вконтакте», в СМИ, поиск новых информационных контрагентов, партнеров.</p> <p>Создание и трансляция аудиорекламы о предстоящих мероприятиях в фойе Дворца.</p>	В течение года	Чернова О.А.
1.2	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	<p>Постоянный контроль за чистотой помещений.</p> <p>Создание специальных мест для ожидания со столиком для журналов, буккроссингом (обменом книг).</p> <p>Вопрос о возможности размещения плазменной панели ТВ для трансляции рекламы мероприятий Дворца, видеороликов о коллективах Дворца.</p> <p>Обновление афиш на информационной стойке.</p>	III квартал 2017 года	Чернова О.А. Африканова Л.А.

1.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Мониторинг удобства использования мобильной версии официального сайта, тестирование. Доработка технических возможностей сайта и информационного контента.	II квартал 2017 года	Чернова О.А.
1.4	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Работа с персоналом: повышение информированности о существующих услугах, мероприятиях и правилах посещения учреждения. Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения путём мотивационных тренингов, мероприятий, поощрений.	В течение года	Морозова Е.Г. Африканова Л.А.
1.5	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Внедрение новых форм занятий в творческих коллективах (конкурсы, флешмобы, акции), малых форм: мастер-классы перед представлениями, творческие мастерские.	В течение года	Тыряткина О.Н.
1.6	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг посредством проведения опросов, экспертных интервью, интернет-опросов в официальных интернет-ресурсах, наличие и отслеживание системы обратной связи. Сбор предложений от пользователей услуг и внедрение этих предложений в практику работы Дворца.	В течение года	Чернова О.А.
1.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, мастер-классов для творческого персонала. Совершенствование технического обеспечения мероприятий. Проведение и контроль организационной деятельности по мероприятиям, а также постанализ недочетов.	В течение года	Морозова Е.Г.
2	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте			
2.1	Структура организации культуры	Разработка структуры Дворца химиков с учётом новых штатных единиц, размещение структуры на сайте.	II квартал 2017 года	Морозова Е.Г.
2.2	Ограничения по ассортименту услуг Ограничения по потребителям услуг	Разработка документов, устанавливающих правила посещения Дворца, предоставления льгот для посетителей; случаи, при которых возможны ограничения по получению услуги.	II квартал 2017 года	Морозова Е.Г.



2.3	Электронная очередь/ электронная запись в учреждение	Возможность создания записи в творческие коллективы через официальный сайт Дворца или группу «ВКонтакте».	III квартал 2017 года	Чернова О.А.
2.4	Виртуальные экскурсии по организации культуры	Доработка функционала сайта. Размещение на сайте виртуальных экскурсий по учреждению: большой зал, фойе (3D-тур или панорамы)	III квартал 2017 года	Чернова О.А.
2.5	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	Размещение информации на сайте: 1) результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры; 2) предложения об улучшении качества деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации культуры	До 20 января 2017 года	Чернова О.А.