

УТВЕРЖДЁН:

Приказом директора МКУ СКЦ
Сергеевского сельского совета

От 13.12.2019г № 6-д

Л.В.Синицына



13.12.2019г

(подпись) (дата)

ПЛАН мероприятий по улучшению качества деятельности, условий оказания услуг
Муниципального казенного учреждения «Социально-культурный центр Сергеевского сельского совета» Кыштовского района Новосибирской области
на 2020-2020годы

полное название организации (в соответствии с уставом)

№	Наименование мероприятий качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Результат	Показатели характеризующие результат выполнения мероприятий
I.	Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об организации				
1.	Обновление информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным правовыми актами.	2020-2022г (Ежеквартально)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Размещение и обновление информации об учреждении на сайте учредителя .	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры полной, доступной актуальной и понятной информацией об организации.

1.2	Обеспечение на сайте учредителя организации и функционирования дистанционных способов обратной связи и с получателями услуг. -телефона -электронной почты -анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё.	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повышение качества обслуживания населения	Рост количества потребителей услуг
1.3	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повысится информационно-рекламная деятельность учреждения	Обеспечение получателей услуг в сфере культуры информацией о предстоящих мероприятиях учреждения.
II.	Организация комфортных условий предоставления услуг				
2.	Обеспечить косметические ремонты в учреждении. -Осуществление контроля санитарного состояния мест общего пользования.	2020-2022г (Постоянно, во время проведения мероприятий)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Поддержание санитарного состояния мест общего пользования в соответствии с установленными требованиями и нормами.	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в учреждении.

2.1	Увеличение доли получателей услуг , удовлетворённых условиями предоставления услуг	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Доступность посещения учреждения.	Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения.
III.	Доступность услуг для инвалидов				
3.	Обеспечить территории, прилегающие к организации и их помещений с учётом доступности для инвалидов: -Оборудованием входных групп пандусами -Выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов.	2020-2022г (По мере поступления денежных средств)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями	Положительные отзывы со стороны лиц с ограниченными возможностями здоровья, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения.
3.1	Организовать внестационарное обслуживание лиц с ограниченными возможностями здоровья на дому.	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повышение качества обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Рост количества потребителей услуг лиц с ограниченными возможностями здоровья.
IV.	Доброжелательность, вежливость работников организации				
4.	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повышение качества обслуживания	Рост доли получателей услуг ,удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги

4.1	Увеличение долей получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повышение качества обслуживания	Рост доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
4.2	Увеличение долей получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повышение качества обслуживания	Рост доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
V.	Удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.	Увеличение долей получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повышение качества обслуживания	Рост доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)
5.1	Увеличение долей услуг удовлетворённых графиком работы организации.	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повышение качества обслуживания	Рост доли получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации
5.2	Изучение мнения потребителей услуг (проверка записей в книге отзывов и книге жалоб и предложений)	2020-2022г (Постоянно)	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Отсутствие жалоб	Отсутствие жалоб

6	Показатели, характеризующие культуру, обслуживание и квалификацию персонала учреждения.				
6.1	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения. Соблюдение кодекса профессиональной этики.	При приеме на работу, ежегодно на общем собрании трудового коллектива.	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждениях. Повышение качества обслуживания населения.	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательности и вежливым отношением персонала к посетителю.
6.2	Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров.	Постоянно	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Повышение качества обслуживания населения.	Деятельность квалифицированных работников учреждения.
7	Мероприятия по укреплению материально-технической базы.				
7.1	Приобретение музыкального оборудования	По мере поступления денежных средств	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Улучшение материально-технической базы учреждения	Улучшение качества организации и проведения мероприятий.
8	Развитие кадрового потенциала учреждения				

8.1	Переподготовка кадров	1 раз в 5 лет	Синицына Л.В. Директор МКУ СКЦ	Улучшения качества профессионализма работников	Улучшение качества организации и проведения мероприятий.
-----	-----------------------	---------------	-----------------------------------	--	--