

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУК «Руслан»

\_\_\_\_\_ Аристова И.П..  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016г.

План мероприятий по улучшению качества работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Руслан»  
по оказанию услуг, подлежащих независимой оценке, в 2016 году

| № | Наименование мероприятия   | Срок реализации | Ответственный исполнитель   | Результат  | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий                                   |
|---|--|-----------------|---|--|--|
| 1 | Повышение качества содержания информации на официальном сайте учреждения                         | постоянно       | Ведущий программист Филиппов Е.А.,<br>Заместитель директора<br>Медведева Н.В. | Функционирование сайта учреждения в сети Интернет и наличие на сайте актуальной информации об учреждении | Наличие актуальной информации о клубных формированиях и мероприятиях, проводимых МБУК «Руслан» |
| 2 | Размещение и актуализация информации на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> | постоянно       | Главный бухгалтер<br>Суркова Ю.А.   | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности МБУК «Руслан»                                | Наличие ПФХД, муниципального задания, баланса и иных отчетных документов на сайте              |

|   |  |           |   |  |   |
|---|--|-----------|---|--|---|
| 3 | Информирование населения об услугах, которые предоставляются учреждением | постоянно | Ведущий программист<br>Филиппов Е.А.,<br>Заместитель<br>директора<br>Медведева Н.В. | Увеличение объема информационных материалов о деятельности МБУК «Руслан»   | Наличие на сайте информации о предоставляемых услугах МБУК «Руслан»                               |
| 4 | Создание системы безопасности и охраны здоровья посетителей              | постоянно | Заместитель директора по административно-хозяйственной части Швыдкой Г.Ю.           | Соблюдение требований санитарного надзора, инспекции по пожарной безопасности, профилактика нарушений, асоциальных проявлений, порчи имущества, организация работы по обеспечению безопасного и эстетичного пространства на прилегающей территории, своевременное устранение | Наличие круглосуточной охраны. Соблюдение установленных требований санитарного пожарного надзора. |

|   |  |           |  |   |  |
|---|--|-----------|--|---|--|
|   |  |           |  | <p>замечаний и предписаний со стороны контрольных органов. Обеспечение инженерно-технической укрепленности и оборудования здания и помещений средствами охранной и пожарной сигнализации, соблюдение внутриобъектового и пропускного режимов, организация хранения ключей от помещений.</p> |  |
| 5 | Улучшение материально-технических условий учреждения | постоянно | Заместитель директора по административно-хозяйственной части Швыдкой | Повышение качества обслуживания населения   | Замена окон на пластиковые, приобретение ткани для изготовления костюмов |

|   |   |           |  |   |   |
|---|---|-----------|--|---|---|
|   |   |           | Г.Ю.   |   | участникам коллективов; приобретение антрактно-раздвижного занавеса.  |
| 6 | Создание условий для обслуживания лиц с ограниченными возможностями | постоянно | Заместитель директора по административно-хозяйственной части Швыдкой Г.Ю.  | Наличие комфортных условий получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья, создание безбарьерной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья | Наличие пандусов при входе в учреждение, наличие кнопки вызова персонала при входе в учреждение, установка специализированного оборудования (лифт) для инвалидов-колясочников |
| 7 | Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения                | постоянно | Заместитель директора по административно-хозяйственной части Швыдкой Г.Ю.;<br>Заместитель директора Медведева Н.В.,<br>Ведущий | Обеспечение постоянного кадрового контроля, повышение профессиональной компетенции сотрудников МБУК "Руслан"  | Прохождение курсов повышения квалификации, семинаров  |

|    |  |               |  |  |  |
|----|--|---------------|--|--|--|
|    |  |               | юрисконсульт<br>Журба Я.В.   |  |  |
| 8  | Повышение качества обратной связи с потребителем услуг   | постоянно     | Заместитель<br>директора<br>Медведева Н.В.,<br>Администратор<br>Илюшкина И.Ю.          | Наличие и<br>доступность<br>способов обратной<br>связи с<br>получателями<br>услуг МБУК<br>«Руслан»   | Наличие откликов и<br>комментариев на<br>информацию,<br>предоставленную на<br>сайте МБУК<br>«Руслан» и на<br>страницах в<br>социальных сетях.<br>Наличие статей в<br>электронных и<br>печатных средствах<br>массовой<br>информации |
| 9  | Работа с персоналом по<br>качеству обслуживания<br>посетителей учреждения<br>(повышение качества культуры<br>общения)  | постоянно     | Заместитель<br>директора<br>Медведева Н.В.,<br>Администратор<br>Илюшкина И.Ю.          | Анализ качества<br>работы персонала<br>МБУК «Руслан»   | Проведение<br>собраний коллектива<br>по<br>профессиональному<br>этикету  |
| 10 | Анализ удовлетворенности<br>потребителей качеством<br>оказания услуг учреждением<br>путем анкетирования,<br>размещения анкет на<br>официальном сайте<br>учреждения | ежеквартально | Ведущий<br>программист<br>Филиппов Е.А.,<br>Заместитель<br>директора<br>Медведева Н.В. | Размещение на<br>сайте МБУК<br>«Руслан» анкеты<br>оценки качества<br>предоставляемых<br>услуг посетителям,<br>обсуждение итогов<br>мониторинга | Доля количества<br>опрошенных,<br>удовлетворенных<br>качеством услуг<br>МБУК «Руслан», к<br>общему количеству<br>опрошенных  |

|    |  |           |  |  |   |
|----|--|-----------|--|--|---|
|    |  |           |  | качества работы<br>МБУК «Руслан»,<br>предложений по<br>улучшению<br>качества услуг |   |
| 11 | Принятие мер по устранению замечаний, выявленных в ходе опроса получателей | постоянно | Заместитель<br>директора<br>Медведева Н.В. | Повышение<br>качества<br>предоставляемых<br>услуг                                  | Доля получателей<br>услуг,<br>удовлетворенных<br>качеством<br>обслуживания в<br>МБУК «Руслан», от<br>числа опрошенных;<br>Число обоснованных<br>жалоб получателей<br>услуг на качество<br>услуг |