**План мероприятий**

по улучшению качества работы Муниципальное Учреждения "Концертно-выставочный зал"

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п. л.** | Наименование  **мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |  |
| **1** | **Открытость и доступность информации об Учреждении** | | | | | |
|  | Размещение на сайте учреждения сведений о предоставляемых учреждением услугах. | Усовершенствование рекламной деятельности | Ежемесячно | Старший администратор | Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса | Рост количества потребителей услуг |
|  | Систематические публикации информации о работе учреждении в новостных лентах сайтов | Усовершенствование рекламной деятельности | По мере проведения концертных мероприятий | Старший администратор | Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса | Рост количества потребителей услуг |
|  | Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ и социальных сетях | Усовершенствование рекламной деятельности | Еженедельно | Старший администратор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование читательского спроса | Рост количества потребителей услуг |
|  | Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения с возможностью оставлять комментарии | Усовершенствование рекламной деятельности | Постоянно | Старший администратор | Удовлетворение и прогнозирование читательского спрос | Рост количества потребителей услуг |
|  | Систематическое обновление информационногостенд | Усовершенствование рекламной деятельности | Еженедельно | Старший администратор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра услуг. | Рост количества потребителей услуг |
| **2** | **Организация комфортных условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья** | | | | | |  |
|  | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Постоянно | Директор | Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения |  |
|  | Компетентность персонала организации культуры | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Директор | Наличие квалифицированного персонала Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников |  |
| **3** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | |  |
|  | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | один раз в год | Директор | осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения | участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 500 человек),  удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения |  |