

муниципальное учреждение «Дом культуры им. С.М. Кирова»
Копейского городского округа
(МУ «ДК Кирова»)

ПРИКАЗ

от 15.05.2017

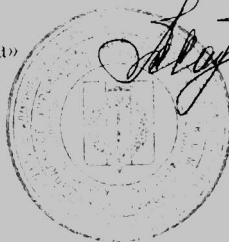
№ 42/1

Об утверждении Плана мероприятий
по повышению качества оказания
услуг МУ «ДК Кирова» на 2017 год

В целях улучшения работы сотрудников МУ «ДК Кирова», повышения качества оказываемых культурно-досуговых услуг для населения, организации порядка в учреждении и обеспечения его эффективного функционирования
ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить План мероприятий по повышению качества оказания услуг МУ «ДК им. С.М. Кирова» на 2017 год по итогам проведения анкетирования посетителей ДК и посетителей сайта www.dkko.ru в 2016 году (Приложение 1).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МУ «ДК Кирова»



Т.Е. Саблина

С приказом ознакомлены:

А.В. Казьмина

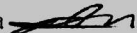
Д.В. Фещак

О.Ю. Толоконникова

А.В. Кубасов

А.И. Ерофеев

Т.В. Власова

С.С. Дроздова 

Е.В. Кожевников

Л.И. Клевакина

М.А. Новикова

**План мероприятий
по повышению качества оказания услуг МУ «ДК им. С.М. Кирова» на 2017 год
по итогам проведения анкетирования посетителей ДК
и посетителей сайта www.dkirova.ru в 2016 году.**

№ п.п.	Наименование	Оценка	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	0,98355	Обеспечение регулярного наполнения/обновления раздела Анонс/новостного раздела о предстоящих мероприятиях.	В течении года	Заведующий культурно-досуговым отделом Толоконникова О.Ю., Менеджер по рекламе Фешак Д.В., Менеджер по связям с общественностью Кубасов А.В., Администратор Ерофеев А.И.
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	0,98355	Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг.	В течении года	Заведующий культурно-досуговым отделом Толоконникова О.Ю.
			Составление графиков уборки помещений, контроль за качеством уборки		Заведующий хозяйством Власова Т.В.
2.2.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	0,9704	Обращение жителей новых территорий к депутатам о выделении дополнительного транспортного маршрута. Устройство дополнительных парковочных мест	До 15.12. 2017г.	Директор Саблина Т.Е.
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	0,93085	Адаптирование сайта к мобильным устройствам, разработка нового функционала сайта.	В течении года	Администратор Ерофеев А.И.

3. Время ожидания предоставления услуги

3.1.	Удобство графика работы организации культуры	0,9342	Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг. Возможное внесение изменений в расписание работы клубных формирований учреждения в соответствии с пожеланиями получателей услуг	В течении года	Художественный руководитель Казьмина А.В.
------	--	--------	---	----------------	---

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	0,9473 5	Работа с персоналом: проведение обучения по этике общения с посетителями, повышение информированности о существующих услугах учреждения	В течении года	Менеджер по персоналу Дроздова С.С.
------	--	-------------	---	----------------	-------------------------------------

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	0,9572 5	Обновление репертуара, разнообразие новых форм	В течении года	Художественный руководитель Казьмина А.В., Заведующий культурно-досуговым отделом Толоконникова О.Ю., Менеджер по связям с общественностью Кубасов А.В.,
5.2.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	0,9506 5	Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности	До 20.09.2017г.	Руководители клубных формирований Контроль: Художественный руководитель Казьмина А.В.
5.3.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	0,954	Использование механизмов общественного участия, сбор предложений от пользователей услуг, включая анкетирование и ведение книги "Отзывов и предложений"	В течении года	Художественный руководитель Казьмина А.В., Менеджер по связям с общественностью Кубасов А.В., Культурорганизаторы: Кожевников Е.В., Клевакина Л.И., Новикова М.А. Контроль: Заведующий культурно-досуговым отделом Толоконникова О.Ю.