

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУ КДЦ «Октябрь»

\_\_\_\_\_ /А.А. Абашев/

«02» мая 2017 года

**ПЛАН  
мероприятий по улучшению качества оказания муниципальных услуг,  
оказываемых МБУ «Кино-досуговый центр «Октябрь»**

№ п/п	Показатель	Перечень мероприятий, направленных на улучшение качества оказания муниципальных услуг	Показатели, характеризующие результат исполнения мероприятия
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Наличие общей информации о МБУ КДЦ «Октябрь» на официальном сайте в сети «Интернет»	модернизация официального сайта МБУ КДЦ «Октябрь»: - своевременная актуализация официальной информации об учреждении; - размещение информации о фамилиях, именах и отчествах, должностях руководящего состава учреждения, а также структурных подразделений, режима и графика работы; - регулярное размещение информации о проводимых мероприятиях, их результатах, киносеансах, ведение новостного раздела; - введение новых форм электронного бронирования билетов на киносеансы и досуговые мероприятия и возможности оплаты через онлайн-кассу; - проведение регулярного мониторинга удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (сбор предложений от пользователей услуг и внедрение их в практику работы учреждения)	рост количества посетителей сайта, увеличение времени пребывания каждого посетителя на сайте
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности МБУ КДЦ «Октябрь», размещенной на территории организации		

№ п/п	Показатель	Перечень мероприятий, направленных на улучшение качества оказания муниципальных услуг	Показатели, характеризующие результат исполнения мероприятия
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в учреждении	1) размещение полной информации о проводимых мероприятиях и киносеансах в зоне кассового вестибюля; 2) обновление рекламных щитов и информационных стендов; 3) установка дополнительных мест отдыха и ожидания для посетителей; 4) косметический ремонт туалетных комнат; 5) расширение перечня дополнительных услуг для посетителей (аппараты по продаже еды и напитков, настольные интерактивные игры, оборудование мест общественного питания); 6) приобретение и установка комфортных кресел в зрительном зале, оборудование VIP зоны (при наличии финансирования)	увеличение показателя посещаемости мероприятий, повышение спроса на дополнительные услуги
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	1) повышение разнообразия творческих групп и клубных формирований; 2) внедрение новых форм и видов досуговой деятельности; 3) расширение репертуарного плана киносеансов премьерными фильмами с высоким рейтингом	увеличение доли клубных формирований и лиц, задействованных в них
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми МБУ КДЦ «Октябрь» (в том числе с помощью мобильных устройств)	1) внедрение электронного бронирования билетов; 2) предоставление возможности наличного и безналичного расчёта с посетителями; 3) установка светодиодного экрана на фасаде учреждения для размещения рекламы и информации	рост количества посетителей сайта, удовлетворённость граждан доступностью услуг
2.4.	Удобство графика работы	планирование и проведение мероприятий в нерабочее время и выходные дни для удобства посещения наибольшим количеством зрителей	повышение количества посетителей досуговых мероприятий

№ п/п	Показатель	Перечень мероприятий, направленных на улучшение качества оказания муниципальных услуг	Показатели, характеризующие результат исполнения мероприятия
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	выполнение плана мероприятий по доступности МБУ КДЦ «Октябрь» для инвалидов	повышения количества посетителей лиц с ОВЗ
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы	предотвращение причин и факторов, влияющих на срыв мероприятий и киносеансов	повышение удовлетворённости населения качеством работы учреждения
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	контроль за проведением мероприятий согласно календарного и годового планов работы учреждения, недопущение переноса сроков проведения мероприятий	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала	работа с персоналом: повышение информированности о существующих услугах учреждения, повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения	повышение удовлетворённости населения качеством работы учреждения
4.2.	Компетентность персонала	самообразование персонала, участие в курсах повышения квалификации, переподготовка работников	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг	повышения комфортности условий предоставления услуг, повышение максимального значения уровня показателя удовлетворённости качеством оказания услуг	повышение количества посетителей мероприятий
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	совершенствование материально-технической базы учреждения, устранение технических накладок во время проведения мероприятий, исполнение предписаний контрольно-надзорных органов	повышение спроса на оказываемые муниципальные услуги

№ п/п	Показатель	Перечень мероприятий, направленных на улучшение качества оказания муниципальных услуг	Показатели, характеризующие результат исполнения мероприятия
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности МБУ КДЦ «Октябрь», размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	контроль за размещение информации на официальном сайте учреждения, проведения мониторинга удовлетворённости посетителей сайта, опубликование информации в более наглядной и доступной форме	повышение рейтинга посещаемости сайта, востребованности размещаемой информации
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов	внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн/перемакетирование полиграфических материалов, издание новых материалов	повышение информированности населения, повышения уровня удовлетворённости

---