Утверждаю:

Глава Большеникольского сельсовета:

В.А.Виндимут\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

01.12. 2018 г.

**МКУК Большеникольский КДЦ**

Отчет по мероприятиям направленным на улучшение качества предоставляемых услуг

2018 г.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятий** | **Основание реализации**  **(результат независимой оценки качества)** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 1. | Разработка и изготовление информационного стенда о работе творческих коллективов КДЦ для удобства получения информации посетителями | Усовершенствование рекламной деятельности | Директор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг |
| 2. | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения, компетентность в вопросах | Повышение культуры обслуживания в учреждении | Директор | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг |
| 3. | Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование) | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Директор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. Положительные отзывы со стороны населения. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг |  |
| 4. | Внедрение новых форм работы, недопущение сокращения числа участников творческих коллективов | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Культорганизатор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. Рост количества потребителей услуг | Рост количества потребителей услуг |
| 5. | Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ | Усовершенствование рекламной деятельности | Руководители коллективов, организаторы мероприятий | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса. Рост количества потребителей услуг. | Положительные отзывы со стороны населения |
| 6. | Работа с кадрами, направленная на повышение качества предоставляемых услуг, повышение квалификации, обмен опытом, увеличение числа квалифицированных работников | Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения | Директор учреждения | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг | Рост количества потребителей услуг |
| 7. | Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья:  - организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий  - систематическое обеспечение контроля и ремонта пандуса | Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг | Директор | Организация работы по обеспечению безопасного, комфортного и эстетичного пространства в помещениях учреждения и на прилегающей территории. Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Положительные отзывы со стороны населения  Рост количества потребителей услуг |
| 8. | Систематически обеспечивать размещение на сайте учреждения необходимой информации | Результаты независимой оценки качества | Директор | Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг, рост количества потребителей услуг. | Положительные отзывы со стороны населения  Рост количества потребителей услуг |

Директор МКУК Большеникольский КДЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р.П.Герлингер