

«Утвержден»
Приказ №72 от 14.12.2018



Директор

Л. Т. Добрынина

План мероприятий по улучшению качества работы СПб ГБУК «Кино-досуговый центр «ЧАЙКА» в 2017-2020г. по результатам независимой оценки качества услуг

Цель: разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы СПб ГБУК «Кино-досуговый центр «ЧАЙКА» (далее- Учреждение) с учетом местных условий, достигнутого уровня и потенциала развития.

Задачи:

1. Выработка согласованного видения проблем повышения качества оказываемых услуг в Учреждении и способов их решения, координация взаимодействия всех заинтересованных сторон.
2. Разработка методики проведения мониторинга качества оказания услуг в Учреждении.
3. Обеспечение поддержки процессов сбора, обработки и интерпретации информации.
4. Обеспечение возможности получения и оперативной обработки данных, необходимых для принятия управленческих решений, направленных на улучшение качества и повышения эффективности работы Учреждения.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об организации						
1.1	Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте учреждения	Информационная открытость (наполнение сайта учреждения).	В течение года	Заместитель директора по культурно-досуговой деятельности	Функционирующий сайт Учреждения с актуальной, информацией	Информация на сайте регулярно обновляется (не позднее 1 месяца)
1.2	Изменение интерфейса сайта, добавления новых разделов, отражающих деятельность учреждения.	Доступность и достаточность информации об организации.	В течение года	Заместитель директора по культурно-досуговой деятельности	Функционирующий сайт Учреждения с доступной и достаточной, информацией	Создание новых рубрик, дополнительных сервисов на сайте, оформление вновь созданных страниц сайта, размещение материалов на сайте. Повышение посещаемости сайта Учреждения.

1.3	Повышение качества содержания, актуализация информации на информационных стендах в помещениях учреждения	Информационная открытость (размещение на информационных стендах учреждения).	В течение года	Заместитель директора по культурно-досуговой деятельности	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации на информационных стендах в помещении	Информация на информационных стендах регулярно обновляется (не позднее 1 месяца)
2. Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.1	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие МТБ.	Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.	Август-Декабрь 2017 года	Заместитель директора по общим вопросам	Поставка мобильного подъемника для лиц с ограниченными возможностями, для беспрепятственного посещения Учреждения	Повышение доступности Учреждения для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата.
2.2	Обеспечение субтитрования и тифлокомментирования кинопоказов для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Доступность получения государственных услуг по кинопоказу для инвалидов	Февраль-Декабрь 2018	Заместитель директора по общим вопросам	Поставка комплекта оборудования системы тифлокомментирования позволит обеспечить доступность и удобство для всех категорий граждан при просмотре фильмов (необходим для групп населения с нарушением слухового и зрительного восприятия)	Обеспечение условий доступности для инвалидов кинозалов и осуществление показа субтитрованных и тифлокомментированных полнометражных национальных фильмов, созданных в художественной или анимационной форме.
2.3	Организация ремонтных работ в фойе для повышения комфортности пребывания в учреждении	Повышение комфортности	Июнь-август	Заместитель директора по общим вопросам	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении	Обеспечение соблюдения требований комфортности, установленных для учреждений культуры
2.4	Обеспечение возможности приобретения кинобилетов с помощью киоска самообслуживания	Повышение комфортности получения государственных услуг по кинопоказу	Сентябрь 2018	Заместитель директора по общим вопросам	Поставка киоска по продаже билетов, а также с возможностью печати кинобилетов, приобретенных посредством интернет-ресурсов «Рамблер-касса»	Повышение доступности и комфортности получения государственных услуг по кинопоказу для зрителей
3. Время ожидания предоставления услуги						
3.1	Обеспечение сроков предоставления государственных услуг в выходные дни	Соблюдение времени ожидания предоставления услуги	Постоянно	Директор	Увеличение количества сотрудников в выходные дни	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
4. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья						

4.1	Обеспечение сопровождения лиц с ограниченными возможностями здоровья	Доступность получения государственных услуг для инвалидов	Декабрь 2017г.	Директор	Внесение дополнений в должностные инструкции, трудовые договоры должностных лиц учреждения, обеспечивающих сопровождение инвалидов	Повышение доступности Учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья
4.2	Повышение квалификации сотрудников учреждения	Доступность получения государственных услуг для населения, в том числе инвалидов	Постоянно	Директор	Повышение квалификации сотрудников в установленном порядке, участие в семинарах	Повышение компетенции сотрудников. Повышение качества государственных услуг, предоставляемых населению
4.3.	Разработка проектной и сметной документации по ремонту помещений учреждения, предусматривающая обеспечение доступа инвалидов (дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)	Доступность получения государственных услуг для инвалидов	2019г.	Заместитель директора по общим вопросам	Повышение качества предоставляемых государственных услуг	Обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам