|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  приказом директора МБУДО «ДШИ «Фольклорная»  г. Кирова  от 10.11.2017г. № 60 |

**ПЛАН**

**муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования**

**«Детская школа искусств «Фольклорная города Кирова**

**по улучшению качества работы и устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели,  характеризующие общие критерии оценки качества работы | Предложения  по улучшению качества работы учреждений | Ответственный | Срок исполнения |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | 1. Информировать население о культурной деятельности и проводимых мероприятиях для всех категорий граждан на официальном сайте учреждения.  Размещать в разделе «Афиша» информацию о предстоящих мероприятиях.  Размещать в разделе «Фотоотчёт» информацию о проведённых мероприятиях и отчёты по итогам участия учащихся и преподавателей учреждения в творческих соревнованиях и концертных выступлениях. | Буркова О.В.  Фалалеева О.П.  Гохман Д.В. | Еженедельно, по мере проведения и участия в мероприятиях. |
| 2. Информировать население о стоимости оказываемых услуг (платные образовательные услуги). Разместить Постановления администрации города Кирова об утверждённых тарифах на предоставление платных образовательных услуг. | Буркова О.В.  Гохман Д.В. | Август, Сентябрь календарного года |
| 3. Обеспечить регулярное обновление информации на сайте учреждения, разработать удобную навигацию. | Гохман Д.В.  Блинова К.П. | 31.12.2017г. |
| 4. Обеспечить получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на сайте учреждения.  Разработать модуль сервиса «Обратная связь». | Гохман Д.В.  Блинова К.П. | 31.03.2018г. |
| 5. Совершенствовать работу над содержанием сайта в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. | Гохман Д.В.  Блинова К.П.  Фалалеева О.П. | Ежемесячно |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | 1. Активизировать работу по созданию условий доступности помещений для посещения их инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. | Мамонова Е.Р. | В течение года |
| 2. Использовать внебюджетные источники для выполнения ремонтных работ и улучшения материально-технического состояния учреждения. Провести ремонтные работы в Методическом кабинете. | Буркова О,В.  Мамонова Е.Р. | В течение года |
| 3. Обеспечить надлежащий уровень бытовой комфортности пребывания посетителей в учреждении.  Оборудовать подсобные помещения, коридор банкетками и стульями, дополнительными информационными стендами. | Буркова О,В.  Мамонова Е.Р. | Ежемесячно |
| 4. Актуализировать информацию на информационных стендах учреждения:  - о предоставляемых услугах, а также условиях и ограничениях их получения;  - о режиме работы учреждения. | Гохман Д.В.  Фалалеева О.П.  Мамонова Е.Р. | Ежемесячно |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | 1. Проанализировать режим работы учреждения, изучив общественное мнение. | Блинова К.П.  Николаева А.С. | 31.12.2017г. |
| 2. Внести изменения в режимы работы учреждения (при необходимости) с учетом общественного мнения и результатов исследований. | Буркова О.В.  Мамонова Е.Р. | 31.01.2018г. |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | 1. Активизировать работу по повышению квалификации педагогических работников и специалистов учреждения. Разработать программу повышения квалификации работников. | Блинова К.П. | 31.01.2018г. |
| 2. Поощрять в учреждении проявления доброжелательности, вежливости и желания создать работниками максимально комфортных условий пребывания в учреждении в отношении посетителей. | Фалалеева О.П.  Мамонова Е.Р. | Ежемесячно |
| 3. На общедоступных для посетителей информационных стендах, официальном сайте учреждения разместить информацию об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе учреждения или выражения благодарности. | Гохман Д.В.  Николаева А.С. | 30.11.2017г. |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 1. В течение календарного года проводить опросы (анкетирования) посетителей учреждения в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразием услуг, а также последующей корректировкой деятельности учреждения с учетом полученной информации. | Фалалеева О.П.  Блинова К.П.  Николаева А.С.  Гохман Д.В. | В течение года |
| 2. Разместить на официальном сайте учреждения информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план по улучшению качества работы учреждения, а также результатах его выполнения. | Гохман Д.В.  Буркова О.В. | 30.11.2017г. |
| 3. Предусмотреть на официальном сайте учреждения сервис «Обратная связь», на которой граждане могут выразить в режиме онлайн свое мнение по вопросу качества предоставления услуг. | Гохман Д.В.  Буркова О.В. | 31.01.2018г. |