«Утверждаю»

Директор ГБУК АО «АОНМЦНК»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.Ю.Занина

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы ГБУК АО «Астраханский областной научно-методический центр народной культуры» на 2017-2019 годы**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п\п** | **Мероприятия** | **Результат исполнения мероприятия** | **Показатели реализации мероприятия** | **Ответственные отделы учреждения** | **Сроки реализации** |
|  | Размещение, проверка и актуализация на сайте информации о деятельности учреждения. Информирование о новых мероприятиях и предоставляемых услугах в том числе платных, с указанием стоимости | Актуальная и достоверная информация на сайте | Рост положительных отзывов о работе учреждения. | Отдел информационных технологий | Постоянно |
|  | Адаптация сайта для мобильных устройств | Создание мобильной версии сайта в целях открытости  и доступности информации  об организации для всех пользователей | Количество изменений, способствующих росту функциональности сайта ( удобство использование, интерактивность, оперативное управление информацией, создание положительного имиджа и др.), ед. | Отдел информационных технологий | 2017 г. |
|  | Адаптация сайта для слабовидящих граждан | Создание версии сайта для слабовидящих граждан. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | Рост и расширение пользователей услугами учреждения. Создание положительного имиджа | Отдел информационных технологий | 2017 г. |
|  | Организация повышения квалификации работников учреждения, проведение тренингов по повышению клиент ориентированности персонала.  Укрепление кадрового потенциала | Углубление теоретических знаний и совершенствование практических навыков сотрудников учреждения | Количество сотрудников учреждения, повысивших квалификацию, ед. | Отдел социологической работы и клубного менеджмента | Постоянно |
|  | Опубликование результатов независимой оценки на официальном Интернет-ресурсе | Повышение степени информационной доступности услуг учреждения | Количество изменений, способствующих росту функциональности сайта ( удобство использование, интерактивность, оперативное управление информацией, создание положительного имиджа и др.), ед. | Отдел информационных технологий | Каждый год |
|  | Размещение информации в СМИ, социальных сетях, на сайтах партнеров и учредителя | Наличие полной информации о проведенных мероприятиях и их результатах | Повышение доступности информации о новых мероприятиях и услугах учреждения | Отдел информационных технологий | Постоянно |
|  | Внедрение инновационных форм работы. Расширение перечня услуг | Расширение ассортимента дополнительных услуг и повышение информированности посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг | Рост и расширение пользователей услугами учреждения | Все отделы | Постоянно |
|  | Размещение на сайте виртуальных экскурсий по Дому ремесел (3D-тур, панорамы, фото) | Повышение информированности посетителей сайта о работе учреждения | Увеличение посетителей сайта | Отдел информационных технологий | В течение года |
|  | Создание условий для пользователей с ограниченными, физическими возможностями | Комфортность условий и доступность получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья | Повышения количества участников с ограниченными возможностями здоровья в проводимых учреждением мероприятиях | Отдел «Дом ремесел»  (администратор) | Постоянно |
|  | Публикация на сайте учреждения ежегодных отчетов о деятельности ГБУК АО «АОНМЦНК» | Повышение информированности пользователей об учреждении | Повышение имиджа учреждения | Отдел социологической работы и клубного менеджмента, Отдел информационных технологий | Январь-февраль 2018-2019 гг. |
|  | Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности | Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в учреждении |  | Отдел кадров (специалист по охране труда) | Постоянно |
|  | Благоустройство прилегающей территории, внешнего вида здания | Обустройство и озеленение прилегающей территории | Соответствие территорий и помещений учреждения потребностям посетителей | Отдел «Дом ремесел»  (администратор) | Постоянно |
|  | Обеспечение внутреннего оформления  помещения, комфортный температурный режим в помещении. | Оформление помещения фотографиями, картинами, изделиями ДПИ | Повышение комфортности условий для посетителей | Отдел «Дом ремесел»  (администратор) | Постоянно |
|  | Соблюдение профессиональной этики, доброжелательность и вежливость сотрудников учреждения | Повышение доброжелательности и компетентности сотрудников учреждения | Повышение имиджа учреждения | Все сотрудники | Постоянно |
|  | Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг, наличие обратной связи (книги отзывов и предложений, ящик для обращений) | Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением | Получение информации и общественного мнения о работе учреждения | Отдел социологической работы и клубного менеджмента, Отдел информационных технологий | 2017,2018,  2019 гг. |