**План мероприятий по улучшению качества работы учреждения культуры на 2020 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N п. л.** | **Наименование** | **Срок реализации** | **Ответственный** |
| **1** | Повышение клиентоориентированности за счет обучения сотрудников - проведение обучающих семинаров для сотрудников по клиентоориентированности, этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости; - проведение проверки усвоения навыков бесконфликтного общения сотрудников, контактирующих с посетителями. | 4 квартал 2020 | Начальник отдела кадров |
| **2** | Обновление официального сайта Учреждения, возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде. | 3 квартал 2020 | Заместитель директора по развитию |
| **3** | На сайте Учреждения и информационных материалах более подробно указать особенности местоположения учреждения (расстояние до остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта), регулярное обновление информации об Учреждении | 4 квартал 2020 | Заместитель директора по развитию |
| **4** | Внедрение новых форм работы, увеличение  числа посетителей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях Учреждения. | Ежегодно | Директор учреждения |
| **5** | Обеспечить своевременное наличие актуальной информации о новых кружках и студиях на сайте и в помещениях Учреждения. | Ежегодно | Заместитель директора по развитию |
| **6** | Обеспечить своевременное информирование граждан о работе Учреждения, его кружках и студиях, а также обо всех изменениях в графике работы. | Ежегодно | Заместитель директора по развитию |
| **7** | Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование) | Раз в квартал | Заместитель директора по развитию |
| **8** | Обеспечить постоянный мониторинг сроков ответов на обращения граждан через электронный сервис Учреждения "Обратная связь". | Раз в квартал | Директор учреждения |
| **9** | Обсуждение работы учреждения на странице сайта Учреждения и других информационных ресурсах, анализ поступивших предложений и замечаний. | По мере необходимости | Заместитель директора по развитию |
| **10** | Обеспечение    разработки нормативно - правовых актов, предусматривающих оптимизацию эффективного контракта с учетом повышения клиентоориентированности. | 3 квартал 2020 | Директор учреждения |
| **11** | Увеличение количества и качества платных услуг гражданам, разработка новых форм предоставляемых услуг и доступности их получения. | Ежегодно | Заместитель директора по организационно-творческим вопросам |
| **12** | Повышение удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми Учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств). Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. | Ежегодно | Заместитель директора по развитию |