

СОГЛАСОВАНО:

Министр культуры КБР

М.Л.Кумахов

«20» _____ 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГКУК «КВУ»

А.А.Маканаев

«20» _____ 2017 г.

План мероприятий 2018 года по улучшению качества оказания услуг ГКУК «Киноvideоучреждение» по результатам независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры КБР в 2017 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственное лицо	Результат исполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.	Обеспечить размещение на официальных сайтах организаций телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об организации и оказываемых услугах	ежемесячно	Шурдумова А.А. спец.по кадрам	Повышение доступности информации.
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.	Рассмотреть возможность оборудовать помещения организаций специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами) в санитарно-гигиенических помещениях установку дополнительных раковин таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на	По мере поступления финансирования	Мирзаканов М.Р. Гл.инженер	Повышение комфортности

	<p>колясках, детям и людям с нестандартным ростом в санитарных комнатах</p> <p>установить на унитазаы стульчаки там, где они не установлены;</p>			
3. Время ожидания предоставления услуги				
3.	Проводить постоянный контроль за своевременным оказанием услуг в полном соответствии с утвержденным графиком работы	Постоянно	Шурдумова А.А. Спец.по кадрам	Повышение качества оказываемых услуг
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.	Провести обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям	В течении года	Шурдумова А.А. Спец.по кадрам	Повышение качества оказываемых услуг
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
5.	Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования клиентов, и учесть при планировании деятельности организаций	Постоянно	Шурдумова А.А. Спец.по кадрам	Улучшение качества оказываемых услуг.