



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГАУК НСО «Дирекция программ»

Б. А. Мухамедин

14.01.2015

**ПЛАН**

**мероприятий по независимой оценке качества оказания услуг ГАУК НСО «Дирекция программ» на 2015 год**

№	Мероприятие	Сроки проведения
1.	Размещение отчетов о деятельности учреждения за 2014 год на официальном сайте учреждения	Январь
2.	Разработка и утверждение «Положения о независимой оценке качества оказания услуг ГАУК НСО «Дирекция программ»	Январь
3.	Размещение на официальном сайте ГАУК НСО «Дирекция программ» всех нормативно-правовых и текущих документов в целях обеспечения информационной открытости	В течение года
4.	Разработка и размещение на официальном сайте анкеты удовлетворенности потребителей услуг	Январь-февраль
5.	Проведение мониторинга качества работы учреждения, формирование рейтинга деятельности на основании анализа анкетирования	Раз в квартал
6.	Разработка и размещение на официальном сайте анкеты потребностей потребителей услуг	Январь-февраль
7.	Проведение мониторинга анкетирования потребностей потребителя	Раз в квартал
8.	Разработка дополнительных критериев оценки качества оказания услуг по направлениям: 1. Ориентация на потребителя для повышения удовлетворенности. 2. Формирование и продвижение платных услуг. 3. Работа с сайтом: доступность, функциональность и расширение возможностей для пользователей.	По результатам анкетирования
9.	Подготовка предложений по улучшению качества оказываемых услуг	В течение года
10.	Подготовка предложений, направленных на расширение границ предоставляемых услуг	В течение года
11.	Подведение итогов, предоставление отчета о конечных результатах проводимых мероприятий	Декабрь