**План мероприятий на 2023-2024 год**

по улучшению качества работы МУК «Волгоградконцерт»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование**  **мероприятия** | **Основание реализации**  **(результаты НОК)** | **Срок**  **реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели,**  **Характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 1. **Открытость и доступность информации об Учреждении** | | | | | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" | Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | В течение отчетного периода | Бочарова А.Ю. | размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | В течение отчетного периода | Бочарова А.Ю. | размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч.,о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте |
| 1.3. | Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Ежемесячно, в течение отчетного периода | Бочарова А.Ю. | Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения: о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, отчёт о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | | |
| 2.1. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» | В течение отчетного периода | Кобликов С.А. | Адаптация объектов и камерного зала МУК «Волгоградконцерт», для обеспечения доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Обеспечение доступности инвалидам и иным маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении |
| 2.2. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Кобликов С.А. | Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении |
| 2.3. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения ассортимента (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Кобликов С.А. | наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах |
| 2.4. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Бочарова А.Ю. | наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Сохранение возможности навигации по сайту | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения. |
| 2.5. | Удобство графика работы организации культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Бочарова А.Ю. | размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения. | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения |
| **3. Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Бочарова А.Ю. | Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения на официальном сайте |
| **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Ежедневно, в течение отчетного периода | Канищев А.А. | Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Ежеквартально в течение отчетного периода | Канищев А.А. | Наличие квалифицированного персонала Учреждения | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентным персоналом на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников |
| **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Раз в полгода | Директор Шлякина О.Ю.  Зам.директора  Кобликов С.А. | Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения | Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Раз в год | Директор Шлякина О.Ю.  Зам.директора  Кобликов С.А. | Осуществление оценки материальнотехнического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | Участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения |