

**Муниципальное бюджетное учреждение  
Дворец культуры «Затверецкий»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор  
МБУ ДК «Затверецкий»

*Е. Е. Никифорова*  
Никифорова Е. Е.

«25» \_\_\_\_\_ 2024 г.



**План мероприятий по улучшению качества работы на 2025 год**

№№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Открытость и доступность информации об Учреждении</b>						
1.1	Наличие общей информации об Учреждении на официальном сайте в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного	Обеспечение информационной открытости деятельности Учреждения	Январь 2025 г. и по мере необходимости в течение года	Заместитель директора	Размещение / обновление (при необходимости) информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения	Обеспечение получателей услуг полной, актуальной и понятной информацией об Учреждении и его деятельности

	федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»					
1.2	Доступность и актуальность информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории Учреждения	Обеспечение информационной открытости деятельности Учреждения посредством наполняемости информационного поля (в зданиях Учреждения, внешняя реклама)	Регулярно в течение года	Заместитель директора, заведующий отделом художественного творчества, заведующий культурно-досуговым отделом	Информационная открытость Учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации на стендах и других открытых источниках информации
1.3.	Доступность информации о работе Учреждения для жителей отдаленных районов города (СМИ, соц.сети, рекламные листы)	Обеспечение информационной открытости деятельности Учреждения посредством наполняемости информационного поля	По мере необходимости	Менеджер по культурно-массовому досугу	Информационная открытость Учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации у жителей города
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>						
2.1	Комфортность условий пребывания в организации	Изучение и анализ мнения получателей услуг	Регулярно в течение года	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Комфортность пребывания посетителей в Учреждении	Оценка получателей услуг, повышение имиджа Учреждения

2.2	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Изучение и анализ мнения получателей услуг	Регулярно в течение года	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Создание условий для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к месту предоставления услуги. Наличие версии для слабовидящих на официальном сайте Учреждения	Оценка посетителей
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами Учреждения	Доступность, актуальность информации для получателей услуг	Регулярно в течение года	Заместитель директора	Регулярное размещение актуальной информации о деятельности Учреждения на официальном сайте Учреждения, в официальных группах в социальных сетях (VK, Instagram). Наличие мобильной версии официального сайта Учреждения	Оценка посетителей, повышение имиджа Учреждения, увеличение числа подписчиков официальных групп в социальных сетях
2.4	Обеспечение безопасности (охрана, техника безопасности, пожарная безопасность, средства защиты и пр.)	Требования, предъявляемые к учреждениям культуры	Регулярно в течение года	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Организация мероприятий, направленных на выполнение требований по обеспечению безопасности, предъявляемых к учреждениям культуры	
2.5	Удобство графика работы Учреждения	Изучение и анализ мнения получателей услуг	Регулярно в течение года	Заведующий отделом художественного творчества, заведующий культурно-досуговым отделом,	Составление расписания занятий клубных формирований с учетом пожеланий и возможностей получателей услуг. Организация массовых мероприятий с учетом	Оценка посетителей, повышение востребованности предоставляемых услуг

				художественный руководитель	пожеланий посетителей	
2.6.	Обеспечение работы в фойе телевизионной панели с анонсом предстоящих мероприятий	Доступность, актуальность информации для получателей услуг	Регулярно в течение года	Заместитель директора	Регулярное размещение актуальной информации о деятельности Учреждения	Оценка посетителей, повышение имиджа Учреждения, увеличение числа посетителей культурно-массовых мероприятий
<b>3. Время ожидания предоставления услуги</b>						
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Изучение и анализ мнения получателей услуг	Регулярно в течение года	Директор	Учреждение работает ежедневно без выходных с 08:00 до 21:00	Оценка посетителей, повышение имиджа Учреждения
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Своевременное выполнение Учреждением услуг в заявленные сроки	Регулярно в течение года	Директор, заместитель директора	Выполнение Учреждением услуг в заявленные сроки	Оценка посетителей, повышение востребованности предоставляемых услуг
<b>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>						
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения	Повышение имиджа Учреждения, востребованности предоставляемых услуг	Постоянно	Директор, персонал Учреждения	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения	Оценка посетителей, повышение имиджа Учреждения
<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>						
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг Учреждением	Повышение имиджа Учреждения, востребованности предоставляемых услуг	Постоянно	Директор, персонал Учреждения	Проведение анкетирования получателей услуг по оценке качества предоставляемых Учреждением услуг	Результаты анкетирования получателей услуг, отзывы в «Книге отзывов и предложений», отзывы на официальном сайте Учреждения в разделе «Отзывы»

5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Учреждения	Изучение и анализ мнения получателей услуг	Постоянно	Директор, заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Повышение имиджа Учреждения, конкурентоспособности предоставляемых услуг	Результаты анкетирования получателей услуг
<b>6. Показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждения</b>						
6.1.	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности, вежливости к посетителям учреждения	Повышение имиджа Учреждения	При приеме на работу, Регулярно	Специалист по кадрам	Повышение имиджа Учреждения	Результаты анкетирования получателей услуг
6.2.	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)	Контроль уровня удовлетворенности посетителей учреждения качеством оказываемых услуг посредством действующей системы обратной связи	Регулярно	Заместитель директора, методист	Выявление и устранение недостатков	Оценка посетителей, повышение имиджа Учреждения
6.3.	Внедрение новых форм работы, увеличение количества детей и молодежи, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях, занятию в клубных формированиях	Создание условий для активного вовлечения молодого поколения в творческую деятельность. Обеспечение доступности культурного досуга и творческой самореализации детей и молодежи	Постоянно	Художественный руководитель, менеджер по культурно-массовому досугу	Формирование устойчивого интереса детей и молодежи к искусству и творчеству. Увеличение количества участников клубных формирований.	Увеличение количественных показателей посещения клубных формирований. Положительные отзывы и рекомендации.

6.4.	Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров	Необходимость повышения профессионального уровня сотрудников учреждения. Актуализация компетенций специалистов в условиях изменения требований рынка труда и внедрение современных технологий. Повышение качества предоставляемых услуг населению путем привлечения квалифицированного персонала.	Постоянно	Специалист по кадрам	Повышение качества услуг, предоставляемых учреждением, благодаря увеличению доли высокопрофессиональных специалистов, обладающих необходимыми знаниями и умениями для эффективной работы учреждения.	Увеличение количества сотрудников повысивших квалификацию и получивших дополнительное профессиональное образование. Увеличение численности высококвалифицированных специалистов в учреждении. Повышение имиджа учреждения.
------	---	---	-----------	----------------------	--	---

Заместитель директора



Каншиева Н.С.