



АУ «Концертно-театральный центр «Югра-Классик»»
 Директор
 Л. Н. Журавлева
 « 29 » 11 2019 года

План мероприятий по улучшению качества работы
 Автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
 "Концертно-театральный центр «Югра-Классик»
 по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры в 2019 году

Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки)	Сроки реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результаты выполнения мероприятий
1.1. Усовершенствование, доработка разделов сайта: введение раздела «Часто задаваемые вопросы»	Предложения по улучшению качества работы организации со стороны комиссии. Открытость и доступность информации об учреждении, выражение получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением	2020 год	Я.А.Мальцева, зам. директора по концертно-театральной деятельности, тел. 352-732	Удовлетворенность и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Увеличение числа посетителей сайта по данным разделам
1.2. Контроль за размещением информации на стендах и в кассе	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на	2020 год	Я.А.Мальцева, зам. директора по концертно-театральной деятельности, тел. 352-732	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных	Увеличение процента качества оказываемой услуги

		официальном сайте организации 39,3 из 40			стендах в помещениях организации	(размещение необходимых документов)
1.3.	Раздел «Документы» - структурирование документов по группам	Улучшение и развитие интернет-ресурса для удобства посетителей, получателей услуг, «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»	2020 год	Я.А.Мальцева, зам. директора по концертно-театральной деятельности, тел. 352-732	Удовлетворенность открытостью, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Увеличение числа посетителей сайта по данным разделам
1.4.	Изучение мнения получателей услуги через интернет-каналы на сайте учреждения по форме обратной связи, опрос и анкетирование, модернизация форм анкет (опросов) для граждан – раздел «Зрителям»	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия 19,7 из 20	В течение 2020 года	Я.А.Мальцева, зам. директора по концертно-театральной деятельности, тел. 352-732	Удовлетворенность открытостью, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Исследование удовлетворенности качеством оказания услуг, выражение получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением	Увеличение количества зрителей на мероприятиях
1.5.	Курс бесед с	Доля получателей услуг,	I-II квартал	С.Н.Жернов,	Удовлетворенность	Увеличение

	сотрудниками учреждения по работе с лицами с ОВЗ, подготовка зрительских мест для лиц с ОВЗ	удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (26 из 30)	2020 года	зам.директора по эксплуатации комплекса Я.А.Мальцева, зам.директора по концертно-театральной деятельности	доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	процента удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Увеличение количества посещений мероприятий лицами с ОВЗ
1.6.	Курс бесед с сотрудниками учреждения на предмет общения с посетителями и зрителями, относящимся к различным категориям граждан.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (39,3 из 40) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (39,3 из 40)) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	I-II квартал 2020 года	С.Н.Жернов, зам.директора по эксплуатации комплекса Я.А.Мальцева, зам.директора по концертно-театральной деятельности	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Увеличение процента удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

		<p>(могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (29,5 из 30)</p>		
1.7.	<p>Уведомление зрительской аудитории о восстановлении графика работы учреждения после окончания ремонтных работ</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (19,7 из 20)</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (49,1 из 50)</p>	<p>Февраль 2020 года</p>	<p>С. Н. Жернов, зам. директора по эксплуатации комплекса Я. А. Мальцева, зам. директора по концертно-театральной деятельности</p>
				<p>удовлетворенность организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации</p>
				<p>Увеличение количества зрителей</p>