**УТВЕРЖДЕН**

приказом генерального директора

ГАУК КО «Кемеровская государственная областная филармония им. Б.Т.Штоколова»

От 31.12.2019г. № 181

**План**

мероприятий по улучшению качества услуг, предоставляемых населению

на 2020 год

**Наименование учреждения**: Государственное автономное учреждение культуры Кемеровской области «Кемеровская государственная областная филармония им. Б.Т.Штоколова»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п. л.** | Наименование  **мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)**  **Улучшение качества услуг** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
|  | **РАЗДЕЛ I. 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 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельно-  сти 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» | Разработать и внедрить функциональные рекламные модули; Внедрить для пользователей дополнительные сервисы, улучшить поисковую оптимизацию, перейти на более удобную и совр. Систему управления (СМS), разработать адаптивный дизайн сайта, обеспечивающий правильное отражение на различных устройствах (планшетах, смартфонах, др.), улучшить поисковую оптимизацию сайта (SEO), улучшить визуальное восприятие | Январь – ноябрь 2020 г. | Зам. генерального директора Струкова Н.С.  Начальник отдела рекламы и маркетинга Гладышев Ю.Г. | Полное информационное раскрытие деятельности и услуг учреждения через внедрение обновленного сайта | Повышение информированности потенциальной аудитории Учреждения и, как следствие, увеличение посещаемости |
| **1.2.** | Наличие общей информации  об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от  20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельно-  сти 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» | Своевременный контроль за полнотой и актуальностью информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте Учредителя -департамента культуры и национальной политики и официальном сайте учреждения. | В течение  календарного года | Заместители генерального директора, руководители творческих коллективов  Гладышев Ю.Г. | Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения  Размещение на официальном сайте департамента культуры и национальной политики актуальной информации об учреждении | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об учреждении, размещаемой на официальном сайте |
| **1.3**. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной  на территории организации | Обновление имеющихся и создание новых информационных стендов в фойе здания о деятельности учреждения; других открытых источниках информации | I квартал 2020 | Заместители ген. директора Саламатин В.В., Струкова Н.С. | Информационная открытость Учреждения | Наличие актуальной и своевременной информации на стендах и других открытых источниках информации |
|  | **РАЗДЕЛ II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | |
| **2.1**. | Комфортность условий пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | - Обеспечить пользователей мягкими креслами для сидения в Большом зрительном зале (перетяжка),  -Увеличить количество мест для сидения в Центральном фойе. - Обеспечить кассовый зал местами для сидения посетителей.  - Контролировать качество уборки помещений общего пользования и концертных залов | I квартал 2018 г.  В течение года | Зам. генерального директора по АХЧ  Субчева А.Ю. | комфортность и санитарная безопасность пребывания посетителей в Учреждении | Оценка комфортных условий пребывания посетителей, повышение имиджа Учреждения |
| **2.2.** | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | - Обеспечить заключение договора на выполнение услуг по обслуживанию подъемника для маломобильных групп населения.  - Обеспечить тактильными табличками Центральный вход.  - Обновить тактильные указатели (пол, поручни лестниц) | I квартал 2018 г. | Зам. генерального директора по АХЧ Субчева А.Ю.  Начальник Управления комплексной безопасности Филиппов А.В. | Обеспечение беспрепятственного доступа к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения, людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации | Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении |
| **2.3.** | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | - Обеспечить разнообразие ассортимента в зрительских барах.  - Обеспечить условия и  Разнообразие содержательной части мероприятий при проведении пред концертными мероприятиями, интерактивных игр и мероприятий для детей. - Обеспечить выставочное пространство и доступ посетителей внутри здания для осмотра выставок.  Разработка программы «Новые зоны» | В течение года | Заместители генерального директора Гладких Е.А.  Саламатин В.В., Струкова Н.С., Субчева А.Ю.  Беркалеева С.В. | Наличие дополнительных услуг Учреждения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к дополнительным услугам Учреждения |
| **2.4.** | Удобство пользования электронными сервисами,  предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Обеспечить доступность и удобство сайта;  Обеспечить бесперебойную работу по приобретению пользователями электронных и бронирование билетов;  Обеспечить доступность раздела «Отзывы»  Контролировать эл. запись посетителей к руководителям учреждения;  Обеспечить бесперебойную работу терминалов банк. Картами, бесконтактным Способом для безналичных расчетов;  Обеспечить возможность просмотра «Схемы залов» с наличием свободных мест;  Обновить сервис обзора сцены зала с выбранного места;  Осуществлять контроль за работой сенсорных напольных инфо. Терминалов;  Регулярно обновлять репертуар учреждения на эл. Бегущей строке (фасад здания)  Продублировать контакты и время работы учреждения посредством сканирования QR кода | В течение календарного года | Заместители генерального директора Гладких Е.А.  Саламатин В.В., Струкова Н.С., Субчева А.Ю  Беркалеева С.В. | Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации о деятельности Учреждения, размещаемой в сети Интернет и различных информационных носителях. | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью беспрепятственного доступа к информации, о деятельности Учреждения, размещаемой в сети Интернет и различных информационных носителях. |
|  | **РАЗДЕЛ III. Время ожидания предоставления услуги** | | | | | |
| **3.1.** | Соблюдение режима работы организацией культуры | Удобство графика работы Учреждения  Продублировать контакты и время работы учреждения посредством сканирования QR кода на фасаде здания и репертуарных афишах;  Осуществлять ауди\визуальный контроль и записи телефонных переговоров кассиров с посетителями с целью сокращения времени обслуживания;  Обеспечить направления расположения мест общественного пользования и зрительных залов (обновить таблички;) | в течение календарного года | Заместители генерального директора Струкова Н.С., Саламатин В.В. | наличие удобного графика работы Учреждения и других мероприятий по сокращению времени ожидания предоставления услуг | обеспечение получателей услуг оперативным обслуживанием |
| **3.2.** | Соблюдение установленных (заявленных) сроков  предоставления услуг организацией культуры | Своевременное выполнение услуг учреждением по заявленным срокам | в течение календарного года | Заместители генерального директора | Наличие своевременного предоставления услуг для посетителей | Своевременное обеспечение получателей предоставленных услуг в сфере культуры |
|  | **РАЗДЕЛ IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения** | | | | | |
| **4.1.** | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения | Обеспечение постоянного кадрового контроля, соблюдение этики общения, предотвращения конфликтных ситуаций  Проводить тренинги с персоналом Отдела организации зрителей, кассирами, барменами по культуре общения, способам установления коммуникаций общения, разрешению конфликтных ситуаций | в течение календарного года  ежеквартально | Заместитель генерального директора Струкова Н.С. | 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 |
| **5** | **РАЗДЕЛ V. Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | |
| **5.1.** | Общая удовлетворенность качеством оказания  услуг организацией культуры | Качественное и своевременное проведение запланированных мероприятий, внедрение инновационных форм работы;  Работа комиссии по контролю качества предоставляемых услуг | в течение календарного года | Генеральный директор,  Заместители генерального директора по направлениям деятельности | Осуществление оценки качества проведения мероприятий в рамках мониторинга оценке удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения | участие в оценке качества проведения мероприятий методом анкетирования посетителей Учреждения, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества проведения мероприятий Учреждения |
| **5.2**. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации  культуры | Обновление материально-технической базы учреждения ( план ФХД) | в течение календарного года | Генеральный директора, заместители по направлениям деятельности | Повышение качества предоставляемых услуг | Увеличение охвата посетителей, удовлетворённость условиями предоставления социальных услуг |

**УТВЕРЖДЕН**

Приказом

Генерального директора

ГАУК «Филармония Кузбасса

им. Б.Т.Штоколова»

№ 111 от 14 октября 2020г

**Дополнения к** **Плану**

мероприятий по улучшению качества услуг, предоставляемых населению

на 2020 год.

**Наименование учреждения**: Государственное автономное учреждение «Филармония Кузбасса им. Б.Т.Штоколова» основание приказ по учреждению №71 от 13.05.2020г (о переименовании учреждения)

Дополнить РАЗДЕЛ II плана (основание приказ № 110 от 14.1.2020г «О мерах по противодействию распространения вирусных инфекционных заболеваний в период подготовки к открытию и проведению сезона 2020-2021г.г.)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РАЗДЕЛ II. Комфортность и безопасность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | | |
| **2.1**. | Комфортность и **безопасность условий** пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Проводить температурный контроль зрителей на входе в учреждение;  Обеспечивать соблюдения зрителями социальной дистанции;  Обеспечивать своевременную зарядку дезинфекторов для обработки рук;  Обращать внимание зрителей на соблюдение масочного режима;  Обеспечивать санитарную обработку контактных поверхностей, проветривание фойе и залов каждые 2 часа;  Обеспечивать рассадку зрителей в залах с соблюдением социальной дистанции;  Обеспечить возможность приобретения билетов в On-line режиме, безналичным, бесконтактным способом;  Обеспечить зрителям с признаками вирусных инфекционных заболеваний возможность возврата билетов в билетную кассу учреждения и On-line на сайтах билетных операторов | В течение всего периода | Заместители генерального директора Субчева А.Ю  Саламатин В.В.  Струкова Н.С.  Начальник УКБ Филиппов А.В. | комфортность и санитарная безопасность пребывания посетителей в Учреждении | комфортность и санитарная безопасность пребывания посетителей в Учреждении |