План мероприятий по улучшению качества работы на 2026-2027 гг.
ГБУКиДО г. Москвы «Мультимедийный комплекс актуальных искусств»

«	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	**Открытость и доступность информации об Учреждении**					
1.1.	Размещение на сайте учреждения сведений предоставляемых учреждением услугах	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте	в течение отчетного периода	ученый секретарь – Зальцгендлер И.Е.	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте о видах предоставляемых Учреждением услуг	обеспечение получателей услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте	в течение отчетного периода	ученый секретарь – Зальцгендлер И.Е.	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения о планируемых мероприятиях, о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности	обеспечение получателей услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте
1.3.	Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта (групп в соц. сетях)	Усовершенствование деятельности	в течение отчетного периода	специалист по связям с общественностью - Хачикян М.А.	Удовлетворение и прогнозирование спроса	рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления платных услуг населению

	учреждения с возможностью оставлять комментарии					
1.4.	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ	Усовершенствование деятельности	в течение отчетного периода	специалист по связям с общественностью - Хачикян М.А.	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
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	до конца 2027 года	старший администратор – Джалили Д.Х.	адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о возможности заказа такси, контактов администраторов учреждения для оказания помощи инвалидам на территории Учреждения.	обеспечение доступности инвалидам и другим 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	в течение отчетного периода	старший администратор – Джалили Д.Х.	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений), наличие беспроводного доступа к сети «Интернет»	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	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	ученый секретарь – Зальцгендлер И.Е., старший администратор – Джалили Д.Х.	наличие информации о перечне услуг на официальном сайте, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения, проведение	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах

		ассортимента			интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид	
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	до конца 2027 года	специалист по связям с общественность ю - Хачикян М.А.	наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Возможность навигации по сайту. Наличие версии для слабовидящих. Создание онлайн- консультанта. Возможность продажи билетов в электронном виде	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта и пр.
2.5.	Удобство графика работы организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного периода	старший администратор – Джалили Д.Х.	размещение на официальном сайте информации о работе Учреждения, в том числе в праздничные дни	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	в течение отчетного периода	специалист по связям с общественностью - Хачикян М.А.	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения
4	**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**					
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного периода	старший администратор – Джалили Д.Х.	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	в течение отчетного периода	Заведующие структурных подразделений	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5	**Удовлетворенность качеством оказания услуг**					
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	один раз в квартал	Заведующие структурных подразделений	осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей, анализ результатов онлайн-анкетирования, интернет-отзывов
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	один раз в квартал	Заведующий интернет отделом – Немерад А.Е.	осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке материально технического обеспечения технического обеспечения Учреждения
	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте	Анализ и изучение мнения получателей услуг	один раз в квартал	специалист по связям с общественностью - Хачикян М.А.	осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте	участие в оценке качества и полноты информации о деятельности

	организации культуры в сети "Интернет"				организации культуры в сети "Интернет в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	
	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	один раз в квартал	специалист по связям с общественностью - Хачикян М.А.	осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения	участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей

Директор Свиблова О.Л.