

УТВЕРЖДАЮ:



Директор МАУК «ДК
«Строитель» им. Д.Н. Мамлеева
Д.С. Соловьев
2026 г.

ОТЧЕТ

о реализации плана мероприятий МАУК «ДК «Строителе»
имени Д.Н. Мамлеева по улучшению качества предоставляемых услуг
за 2025 год

| № п/п | Наименование мероприятия | Результат реализации мероприятий |
|---|--|--|
| Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении | | |
| 1. | Размещение информации о деятельности организации на официальном сайте (структура, адрес, телефоны, расписание, афиша и т.д.) | На сайте Дворца размещена информация в следующих разделах: 1. Главная (юридический адрес Дворца; режим работы; номера телефонов; режим работы Дворца и кассы; информация для маломобильных групп населения; лента новостей; творческие коллективы; информация о подведомственных учреждениях; интернет-приемная; вопрос-ответ; календарь мероприятий). 2. О Дворце (общая информация о Дворце; руководство Дворца; нормативные документы; залы; услуги; план финансово-хозяйственной деятельности; противодействие коррупции; информация для инвалидов и лиц с ОВЗ; оценка качества предоставляемых услуг, Пушкинская карта). 3. Проекты. 4. Медиа (информация о мероприятиях Дворца, городских мероприятиях; срочная информация; объявления). 5. Архив (общая информация и рекомендации для жителей и гостей города). 6. Афиша (афиши мероприятий Дворца; информация о мероприятиях Дворца, городских мероприятиях; правила продажи и возврата билетов). 7. Контакты (справочная информация о структурных подразделениях Дворца; номера телефонов; электронные адреса; информация об организациях, |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>осуществляющих функцию контроля; схема проезда).</p> <p>8. Территория для подростков (ссылка на портал Пространственных данных Вологодской области/карта территорий возможностей для подростков).</p> |
| 2. | Размещение информации о предстоящих мероприятиях на страницах социальных сетей | <p>Актуальная информация о предстоящих мероприятиях Дворца размещается ежемесячно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в официальной группе Учреждения в социальной сети «ВКонтакте»; - в официальной группе КДЦ «Северный» в социальной сети «ВКонтакте»; - на официальном сайте Учреждения; - на портале «ПРО.Культура.РФ»; - в группах партнеров и промоутеров мероприятий. |
| 3. | Своевременное размещение и актуализация информации о деятельности Дворца на сайте учреждения и на сайте bus.gov.ru | Актуальная информация о деятельности Дворца на сайте bus.gov.ru размещается своевременно. |
| 4. | Своевременное размещение и актуализация информации о предстоящих мероприятиях на официальном сайте Дворца | Актуальная и своевременная информация о предстоящих мероприятиях размещается на официальном сайте Дворца в разделе Афиша и на главной странице |
| 5. | Организация и обновление информации на информационных стендах Дворца | Организация и обновление информации на информационных стендах Дворца осуществляется своевременно - по мере поступления и обновления информации. |
| <p>Показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждения</p> | | |
| 6. | Проведение с сотрудниками инструктажей по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям Дворца | Перед мероприятиями старший администратор проводит инструктаж с персоналом, задействованным при проведении мероприятий, о доброжелательности и вежливости к посетителям Дворца. |
| 7. | Организация и проведение социологического исследования по оценке качества предоставляемых услуг | Оценка качества предоставляемых услуг, уровня комфортности учреждения, уровня вежливости и доброжелательности работников МАУК ДК «Строитель» имени Д.Н. Мамлеева проводилась каждое полугодие в период с 10.02.2025 по 25.05.2025 и с 17.10.2025 по 28.12.2025. |

| | | |
|----|--|---|
| 8. | <p>Организация и проведение социологического опроса посетителей во время проведения мероприятий, работы клубных формирований</p> | <p>В 1-ом полугодии 2025 года в анкетировании приняли участие 1284 человек, из них: 826 человек - посетители мероприятий (включая мероприятия КДЦ «Северный»), 458 человек - участники (или родители участников) клубных формирований (включая КФ КДЦ «Северный»).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» - 99,1%. 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного творчества» - 98,2%. 3. Средний результат уровня комфортности учреждения – 98,7%. 4. Средний результат уровня компетентности специалистов - 98,8%. 5. Средний результат уровня вежливости и доброжелательности работников учреждения – 99,2%. 6. Средний результат уровня информирования – 98,3%. 7. Средний уровень удовлетворенности графиком работы учреждения – 98,9%. 8. Средний уровень качества оказания услуг в целом – 99,4%. <p>Во 2-ом полугодии 2025 года в анкетировании приняли участие 1316 человек. 927 – посетители мероприятий (включая мероприятия КДЦ «Северный»), 389 - участники (или родители участников) клубных формирований (включая КФ КДЦ «Северный»).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» - 99,2%. 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного творчества» - 98,7%. 3. Средний результат уровня |
|----|--|---|

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>комфортности учреждения – 98,6%.</p> <p>4. Средний результат уровня компетентности специалистов - 98,9%.</p> <p>5. Средний результат уровня вежливости и доброжелательности работников учреждения – 99,4%.</p> <p>6. Средний результат уровня информирования – 98,2%.</p> <p>7. Средний уровень удовлетворенности графиком работы учреждения – 99%.</p> <p>8. Средний уровень качества оказания услуг в целом – 99,2%.</p> <p>Наиболее распространенные предложения по повышению качества услуг в Учреждении, по мнению респондентов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Произвести ремонт в КДЦ «Северный»; 2. Отремонтировать дорогу (подъезд) к КДЦ «Северный»; обустроить парковку для автомобилей; 3. Оборудовать велопарковку у ДК «Строитель»; 4. Увеличить количество раздевалок для участников клубных формирований. 5. Организация места питания (кафе) в ДК «Строитель». |
| 9. | Анализ поступивших предложений и замечаний, работа над устранением и по возможности внедрением предложений в работу Дворца | <p>Еженедельно на оперативных совещаниях администрации проходит анализ замечаний/ошибок.</p> <p>На художественном совете руководителей клубных формирований ежемесячно анализируются замечания/предложения по работе КФ.</p> |
| Организация комфортных условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья | | |
| 10. | Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: - организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в концертном зале 1 этажа; - размещение во Дворце предупредительных знаков (желтые круги, желтая лента) для слабовидящих людей (на лестницах, на стеклянных дверях, на стекле у гардероба). | <p>Дворец культуры «Строитель»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для обеспечения доступа маломобильных групп населения на территорию Дворца культуры «Строитель» на прилегающей территории в наличии выделенная автостоянка для инвалидов (на площади Строителей). 2. Обеспечен доступ во Дворец (со стороны ул. Бабушкина) для инвалидов-колясочников через запасной выход концертного зала. 3. На наружных дверях (с улицы) установлен бело-голубой знак с обозначением «Вход для инвалидов». |

| | | |
|-----|---|--|
| | | <p>колясочников».</p> <p>4. Имеются входные двери в здание с проемом не менее 90 см.</p> <p>5. На входных дверях и ступенях Дворца нанесены желтые сигнальные круги и полосы, имеются свободные пути передвижения в здании, на стеклянных витринах гардероба и внутренних дверях вестибюлей нанесены желтые сигнальные круги, в холлах и вестибюлях ступени лестниц обозначены желтыми сигнальными полосами.</p> <p>6. Организована помощь для доступа в Учреждение (приказом директора назначен ответственный за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ).</p> <p>КДЦ «Северный»</p> <p>1. Для обеспечения беспрепятственного доступа маломобильных групп населения в здание КДЦ «Северный» центральный вход оборудован пандусом с поручнем (с левой стороны).</p> <p>2. Имеется входная дверь в здание с проемом не менее 90 см.</p> <p>3. На стеклянные и непрозрачные двери Центра нанесены желтые сигнальные круги, на ступенях лестниц снаружи и внутри здания нанесены желтые сигнальные полосы.</p> <p>4. Организована помощь для доступа в Учреждение (приказом директора назначен ответственный за работу с инвалидами и лицами с ОВЗ).</p> |
| 11. | Улучшение материально-технической базы Дворца (приобретение технических средств, дополнительное оборудование залов) | <p>В 2025 году было приобретено: контрольно-кассовая техника; банкетки в вестибюль нового здания ДК «Строитель»; чехлы для акустической системы; прожекторы для работы сцены; костюмы и головные уборы для ансамбля танца «Северные зори»; маршрутизаторы, коммутаторы, Wi-Fi роутеры для улучшения работы интернет-соединения; шкаф телекоммуникационный; источник бесперебойного питания; камера видеонаблюдения в КДЦ «Северный»; арочные металлодетекторы для входных зон ДК «Строитель»; вентилятор напольный в большом концертном зале «ДК</p> |

| | | |
|-----|--|---|
| | | «Строитель»; административная стойка (стойка ресепшн) в вестибюле нового здания ДК «Строитель»; бахилы для посетителей; питьевая вода для организации питьевого режима; столы пеленальные для общественных мест в ДК «Строитель» и КДЦ «Северный»; зеркала в танцевальном зале ансамбля танца «Северные зори»; фьек белый (костюмы) с подсветкой для проведения новогодних программ; смартфон для сканирования билетов; активный субвуфер и акустическая система в большой концертный зал ДК «Строитель» |
| 12. | Организация электронной продажи билетов на мероприятия | Организована электронная продажа билетов на внутренние мероприятия Дворца. Заключен агентский договор с ООО «КАССИР. РУ. Архангельская область». Продажа билетов осуществляется в электронной форме среди пользователей сети Интернет с использованием веб-ресурса Агента «Kassir.ru» |
| 13. | Разработка и внедрение системы внутреннего контроля качества оказываемых услуг | По итогам 2025 года была проведена работа: <ul style="list-style-type: none"> - по анализу и оценке результатов корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества; - по соблюдению положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг. <p>В течение 2025 года руководителями структурных подразделений осуществляется внутренний контроль качества оказываемых услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение проверок в клубных формированиях (коллективах) и на мероприятиях; - за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество услуг. <p>Внутренний контроль осуществляется в виде плановых или оперативных проверок.</p> |