

УТВЕРЖДЕН
приказом ГАУК СО УрЦНИ
от «28» марта 2018 г. № 68

Директор ГАУК СО УрЦНИ
М.М. Боровкова

**ПЛАН мероприятий
по совершенствованию деятельности и устранению недостатков, выявленных в результате
проведения независимой оценки качества оказания услуг ГАУК СО
«Уральский центр народного искусства» в 2018 году**

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4
1.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»		
1.1.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
1.2.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	постоянно	отчет директору Учреждения ежеквартально
1.3.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
1.4.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте bus.gov.ru	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
2.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»		
2.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в Учреждении	до 02 апреля 2018 года	информационная справка
2.2.	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	постоянно	план мероприятий
2.3.	Разработка плана-графика по направлению на обучение сотрудников Учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации	до 02 апреля 2018 года	план-график
2.4.	Проведение самообследования по критерию «доступность» услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья», разработка комплекса мер по устранению замечаний и реализации предложений	до 02 апреля 2018 года	акт самообследования
2.5.	Размещение/актуализация на сайте Учреждения информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	постоянно	отчет директору Учреждения ежеквартально
2.6.	Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить действующий перечень услуг Учреждения	постоянно	отчет директору Учреждения ежеквартально
2.7.	Проведение анализа стоимости существующих	ежеквартально	отчет директору

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4
	дополнительных платных услуг Учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам получателей услуг		Учреждения
2.8.	Разработка комплекса мер по обеспечению удобства процедуры покупки (бронирования) билетов, в том числе с использованием механизмов удаленного доступа (удаленной продажи) и возможности безналичной оплаты, в том числе с использованием механизмов удаленной оплаты	до 15 апреля 2018 года	план мероприятий
3.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»		
3.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания предоставления услуги	до 02 апреля 2018 года	информационная справка
3.2.	Принятие мер по внедрению современных методов работы со зрительской/слушательской аудиторией, в том числе в режиме удаленного доступа	постоянно	локальный акт
3.3.	Разработка комплекса мер по повышению качества работы сотрудников билетных касс; разработка системы мер в отношении сотрудников билетных касс, нарушающих установленный порядок работы сотрудников билетных касс и нормы этикета	до 02 апреля 2018 года	локальный акт
3.4.	Проведение опроса посетителей Учреждения о соблюдении сотрудниками билетных касс порядка работы сотрудников билетных касс и норм этикета, а также проведение оценки удовлетворенности работой билетных касс; сбор предложений и замечаний по работе билетных касс	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
4.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»		
4.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников Учреждения	до 02 апреля 2018 года	информационная справка
4.2.	Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями	ежеквартально	отчет директору Учреждения
4.3.	Разработка программы повышения квалификации работников Учреждения	до 02 апреля 2018 года	локальный акт
4.4.	Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях Учреждения, а также их участию в проводимых мероприятиях	до 31 марта 2018 года	локальный акт
5.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»		
5.1.	Организация контроля качества оказания услуг в Учреждении	постоянно	отчет директору Учреждения ежеквартально
5.2.	Привлечение населения в Учреждение посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	постоянно	план мероприятий

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4
5.3.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
5.4.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
5.5.	Разработка планов проведения информационно-разъяснительной работы с населением по вопросам проведения Независимой оценки в 2018 году и возможности участия в ней граждан	до 20 декабря 2018 года	план мероприятий
5.6.	Информирование посетителей Учреждения об их праве участия в Независимой оценке	постоянно	наличие информационных материалов и публикаций в средствах массовой информации