

УТВЕРЖДЕН  
приказом ГАУК СО УрЦНИ  
от «01» декабря 2017 г. №165/1

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 2017 году**

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4
1.	<b>Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>		
1.1.	Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг ГАУК СО «Уральский центр народного искусства» (далее – Учреждение) на предмет выявления недостатков в части обеспечения открытости и доступности информации об Учреждении	до 04 декабря 2017 года	информационная справка
1.2.	Назначение ответственных лиц за ведение официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)	до 20 декабря 2018 года	локальный акт
1.3.	Создание раздела «Независимая оценка качества оказания услуг» на главной странице сайта Учреждения	до 04 декабря 2017 года	наличие раздела
1.4.	Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного наполнения сайта Учреждения актуальной информацией	до 04 декабря 2017 года	локальный акт
1.5.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
1.6.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
1.7.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения с целью расширения использования инструментов SMM-продвижения	до 20 декабря 2017 года	использование SMM-механизмов
1.8.	Назначение ответственных лиц за размещение информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (далее - сайт bus.gov.ru)	до 01 декабря 2017 года	локальный акт
1.9.	Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного размещения актуальной информации на сайте bus.gov.ru	до 04 декабря 2017 года	локальный акт
1.10.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
1.11.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте bus.gov.ru	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4
2.	<b>Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»</b>		
2.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в Учреждении	до 04 декабря 2017 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 20 декабря 2017 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 20 декабря 2017 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 дополнительных платных услуг Учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам получателей услуг	ежеквартально	отчет директору 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 20 декабря 2017 года	план мероприятий
2.9.	Проведение мероприятий по оптимизации режима работы билетных касс, в том числе исключение перерыва в работе, и неукоснительное соблюдение режима работы с учетом принципа «удобства покупателя»; информирование целевой аудитории об улучшении работы билетных касс	до 04 декабря 2017 года	отчет директору Учреждения
3.	<b>Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»</b>		
3.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания предоставления услуги	до 04 декабря 2017 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.	Регламентация работы сотрудников билетных касс	до 20 декабря 2017 года	локальный акт
3.4.	Разработка комплекса мер по повышению качества работы сотрудников билетных касс; разработка системы мер	до 20 декабря 2017 года	локальный акт

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4
	в отношении сотрудников билетных касс, нарушающих установленный порядок работы сотрудников билетных касс и нормы этикета		
3.5.	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.	<b>Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»</b>		
4.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников Учреждения	до 04 декабря 2017 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 20 декабря 2017 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 20 декабря 2017 года	локальный акт
5.	<b>Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»</b>		
5.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг	до 04 декабря 2017 года	информационная справка
5.2.	Организация контроля качества оказания услуг в Учреждении	постоянно	отчет директору Учреждения ежеквартально
5.3.	Привлечение населения в Учреждение посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	постоянно	план мероприятий
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно	отчет директору Учреждения ежемесячно
5.6.	Проведение анализа текстовых комментариев в результатах проведения Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков и предложений по оказанию услуг	до 04 декабря 2017 года	информационная справка
5.7.	Разработка плана мероприятий по устранению недостатков и реализации предложений, выраженных получателями услуг в текстовых комментариях в рамках опросов при проведении Независимой оценки в 2017 году, с учетом принятия мер по каждому комментарию (группе	до 20 декабря 2017 года	план мероприятий

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4
	одинаковых комментариев)		
5.8.	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 2017 года	план мероприятий
5.9.	Информирование посетителей Учреждения об их праве участия в Независимой оценке	постоянно	наличие информационных материалов и публикаций в средствах массовой информации