

ПЛАН

По совершенствованию деятельности Государственных учреждений культуры Свердловской области и устранению недостатков, выявленных в результате проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Свердловской области, в отношении которых Министерство культуры Свердловской области осуществляет функции и полномочия учредителя

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1	Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг ГАУК СО «ЦТНК СУ», в отношении которого Министерство культуры Свердловской области осуществляет функции и полномочия учредителя на предмет выявления недостатков в части обеспечения открытости и доступности информации об Учреждении	До 1 декабря 2018	Информационная справка, ответственный Мочалова Л.Ю., заместитель генерального директора ГАУК «ЦТНК СУ»
2.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	Постоянно	Отчет руководителю ГАУК «ЦТНК СУ», ежемесячно, ответственный Шуракова Т.В.
3.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	Постоянно	Отчет руководителю ЦТНК СУ, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
4.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения с целью расширения использования инструментов SMM - продвижения	Постоянно	Использование SMM-механизмов, ответственный Методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям

5.	Назначение ответственных лиц за размещение информации на официальном сайте для размещения информации о государственном учреждении	До 10 января 2018	Приказ ГАУК СО «ЦТНК СУ»
6.	Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного размещения актуальной информации на сайте bus.gov.ru	До 1 декабря 2018	Приказ Мочалова Л.Ю.
7.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	Постоянно	Отчет руководителю, ежемесячно, ответственный Мочалова Л.Ю. Пасько Н.С.
8.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте bus.gov.ru	Постоянно	Отчет руководителю, ежемесячно, ответственный Мочалова Л.Ю.

Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»

1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки ЦТНК СУ на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортного пребывания в ЦТНК СУ	До 1 декабря 2018 года	Информационная справка, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
2.	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	Постоянно	План мероприятий, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
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 2018 года	Ответственный Мочалова Л.Ю.
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 2018 года	Паспорт доступности учреждения, ответственный Мочалова Л.Ю.

5.	Размещение/актуализация на сайте Учреждения информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах , а так же условиях и ограничениях их получения	Постоянно	Отчет руководителю Учреждения, ежеквартально, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
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 руководителю Учреждения, ежеквартально, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
7.	Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг Учреждения на предмет их качества, доступности и соответствии запросам получателей услуг	Ежеквартально	Отчет руководителю ответственные заведующие отделов
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 01 июля 2018	План мероприятий, Ответственный Мочалова Л.Ю. Пасько Н.С.
Мероприятия по совершенствованию деятельности по критериям «Время ожидания предоставления услуги»			
1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания предоставления услуг	До 01 декабря 2018 года	Информационная справка
2.	Обеспечение распределения нагрузки между сотрудниками Учреждения в соответствии с часами наибольшей проходимости (загруженности) Учреждения	Постоянно	Штатное расписание, приказы о проведении мероприятий в учреждении

Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность вежливость, компетентность работников организации культуры»			
1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников Учреждения	До 01 декабря 2018 года	Информационная справка
2.	Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями	Ежеквартально	Отчет руководителю учреждения
3.	Разработка программы повышения квалификации работников Учреждения	До 20 декабря 2018 года	Приказ о повышении квалификации сотрудников
4.	Проведение анализа соответствия условий работы персонала Учреждения действующим нормативам и нормам	До 20 декабря 2018 года	Результаты спец. оценки
Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «удовлетворенность качеством оказания услуг»			
1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг	До 1 декабря 2018 года	Информационная справка, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
2.	Организация контроля качества оказания услуг в Учреждении	Постоянно	Отчет руководителю, ежеквартально, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
3.	Привлечение населения в Учреждение посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	Постоянно	План мероприятий, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг	Постоянно	Отчет руководителю учреждения, ежемесячно, ответственный

			методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	Постоянно	Отчет руководителю учреждения, ежемесячно
6.	Разработка плана мероприятий по устранению недостатков и реализации предложений, выраженных получателями услуг в текстовых комментариях в рамках опросов при проведении Независимой оценки в 2018 году, с учетом принятия мер по каждому комментарию (группе одинаковых комментариев)	До 20 декабря 2018 года	План мероприятий, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям
7.	Информирование посетителей Учреждения об их праве участия в независимой оценке	Постоянно	Наличие информационных материалов и публикаций в СМИ, ответственный методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям