

Утвержден приказом Генерального директора
ГАУК СО «ЦТНК СУ» от 27.11.2017 № 284
Новопашиной В.Г.



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 2017 | Информационная справка, ответственный Мочалова Л.Ю., заместитель генерального директора |
| 2. | Назначение ответственных лиц за ведение официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.uraltradicia.ru | До 1 декабря 2017 | Приказ ГАУК СО «ЦТНК СУ» |
| 3. | Создание раздела «Независимая оценка качества оказания услуг» на главной странице сайта ЦТНК СУ | До 1 декабря 2017 | Наличие раздела |
| 4. | Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного наполнения сайта ЦТНК СУ актуальной информацией | До 1 декабря 2017 | Ответственный Шуракова Т.В., методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям |
| 5. | Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации | Постоянно | Отчет руководителю ЦТНК СУ, ежемесячно, ответственный Шуракова Т.В., |

| | | | |
|--|--|-------------------------|---|
| 6. | Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения | Постоянно | Отчет руководителю ЦТНК СУ, ответственный Шуракова Т.В., методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям |
| 7. | Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения с целью расширения использования инструментов SMM - продвижения | До 20 декабря 2017 года | Использование SMM-механизмов, ответственный Шуракова Т.В., методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям |
| 8. | Назначение ответственных лиц за размещение информации на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях | До 1 декабря 2017 | Приказ ГАУК СО «ЦТНК СУ» |
| 9. | Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного размещения актуальной информации на сайте bus.gov.ru | До 1 декабря 2017 | Приказ Мочалова Л.Ю. |
| 10. | 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. |
| 11. | 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 2017 года | Информационная справка, ответственный Шуракова Т.В., методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям |
| 2. | Принятие мер по повышению доступности и комфортности | Постоянно | План мероприятий, ответственный |

| | | | |
|----|---|-------------------------|--|
| | условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса | | Шуракова Т.В., 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 2017 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 2017 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 Шуракова Т.В., 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 Шуракова Т.В., методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям, опрос проводят сотрудники Центра, ответственные за проведение мероприятий |
| 7. | Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг Учреждения на предмет их качества, | Ежеквартально | Отчет руководителю ответственные заведующие отделов |

| | | | |
|--|--|-------------------------|---|
| | доступности и соответствии запросам получателей услуг | | |
| 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 | План мероприятий, Ответственный Мочалова Л.Ю. Пасько Н.С. |
| Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги» | | | |
| 1. | Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания предоставления услуг | До 1 декабря 2017 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 1 декабря 2017 года | Информационная справка |
| 2. | Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями | Ежеквартально | Отчет руководителю учреждения |
| 3. | Разработка и принятие кодекса этики и служебного поведения работников Учреждения | До 20 декабря 2017 года | Принят в 2016 году, действует в учреждении |
| 4. | Разработка программы повышения квалификации работников Учреждения | До 20 декабря 2017 года | Приказ о повышении квалификации сотрудников |
| 5. | Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам | До 20 декабря 2017 года | Приказ, внесены изменения в должностные |

| | | | |
|--|---|-------------------------|---|
| | и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях Учреждения, а так же их участию в проводимых мероприятиях | | инструкции работников, ответственный Мочалова Л.Ю. |
| 6. | Проведение анализа соответствия условий работы персонала Учреждения действующим нормативам и нормам | До 20 декабря 2017 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 2017 года | Информационная справка, ответственный Шуракова Т.В. методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям |
| 2. | Организация контроля качества оказания услуг в Учреждении | Постоянно | Отчет руководителю, ежеквартально, ответственный Шуракова Т.В., 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 Шуракова Т.В., 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 Шуракова Т.В., 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 2017 году, с учетом принятия мер по каждому комментарию (группе одинаковых комментариев) | До 20 декабря 2017 года | План мероприятий, ответственный Шуракова Т.В., 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 Шуракова Т.В., методист по связям с общественностью, информационной деятельности и PR-технологиям |