

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2017 году

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн»
(наименование организации)

План утвержден приказом директора учреждения № 83 от 30.11.2017 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
1.	Проведение контроля обеспечения открытости и доступности информации об учреждении культуры	Постоянно	Чикунова Н.Н. - директор	Своевременное размещение информации об учреждении культуры	1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры
2.	Дополнение необходимой информацией об учреждении культуры на официальном сайте в сети Интернет	Постоянно	Накаряков а О.В. – зав отделом НПД	Обеспечение наличия общей информации об организации культуры на официальном сайте учреждения	1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»
3.	Дополнение необходимой информацией об учреждении культуры на официальном сайте в сети Интернет	Постоянно	Накаряков а О.В. – зав отделом НПД	Обеспечение наличия информации об организации культуры на официальном сайте учреждения	1.1.1. Полное наименование организации культуры
4.	Дополнение необходимой информацией об учреждении культуры на официальном сайте в сети Интернет	Постоянно	Накаряков а О.В. – зав отделом НПД	Обеспечение наличия информации об организации культуры на официальном сайте учреждения	1.1.2. Сокращенное наименование организации культуры
5.	Дополнение необходимой	До	Накаряков	Обеспечение наличия	1.5. Дата создания



	информацией об учреждении культуры на официальном сайте в сети Интернет	31.01.2017 г.	а О.В. – зав отделом НПД	информации об организации культуры на официальном сайте учреждения	организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
6.	Дополнение необходимой информацией об учреждении культуры на официальном сайте в сети Интернет	До 01.03.2018 г.	Накаряков а О.В. – зав отделом НПД	Обеспечение наличия информации об организации культуры на официальном сайте учреждения	1.2.2.Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
7.	Дополнение необходимой информацией об учреждении культуры на территории организации	Постоянно	Накаряков а О.В. – зав отделом НПД, Макова М.А. – зав. ЭВО	Обеспечение наличия информации об организации культуры на официальном сайте учреждения	1.3.Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
8.	Контроль и анализ мероприятий по обеспечению комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения в рамках существующего состояния аварийного деревянного здания – памятника архитектуры 19 века регионального значения	Постоянно	Чикунова Н.Н. - директор	Обеспечение комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения в рамках существующего состояния аварийного деревянного здания – памятника архитектуры 19 века регионального значения	2.Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
9.	Проведение компенсаторных мероприятий для повышения уровня комфортности для посетителей	Постоянно	Чернова О.В. – зам. директора по АХР	Повышение уровня комфортности для посетителей	2.1.Комфортность условий пребывания в организации культуры

10.	Расширение спектра дополнительных услуг и их доступности	До 01.06.2018 г.	Чикунова Н.Н. – директор, Накарякова О.В. – зав. отделом НПД	Повышение уровня удовлетворенности и комфортности ожидания услуги.	2.2.Наличие дополнительных услуг и доступность их получения
11.	Расширение спектра дополнительных услуг и их доступности	До 01.06.2018 г.	Чикунова Н.Н. – директор, Накарякова О.В. – зав. отделом НПД	Повышение уровня удовлетворенности и комфортности получения услуги.	2.3.Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
12.	Изучение мнения посетителей об удобстве графика работы организации	До 01.04.2018 г.	Чукина С.О. – специалист по маркетингу	Коррекция графика работы организации культуры	2.4.Удобство графика работы организации культуры
13.	Выполнение мероприятий «Перечня мер по обеспечению доступности лицам с ограниченными возможностями до проведения реконструкции здания»	Постоянно	Чернова Ю.В. – зам. директора по АХО	Повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями	2.5.Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
14.	В настоящее время обеспечить данную возможность учреждение не может до завершения строительства на соседнем участке и проведения последующего благоустройства	-	-	-	2.5.1.Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски
15.	Выполнение мероприятий	Постоянно	Чернова Ю.В. – зам.	Повышение доступности	2.5.2.Оснащение организации

	«Перечня мер по обеспечению доступности лицам с ограниченными возможностями до проведения реконструкции здания»		директора по АХО	услуг для лиц с ограниченными возможностями	специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)
16.	Выполнение мероприятий «Перечня мер по обеспечению доступности лицам с ограниченными возможностями до проведения реконструкции здания»	Постоянно	Чернова Ю.В. – зам. директора по АХО	Повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями	2.5.3.Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации
17.	Выполнение мероприятий «Перечня мер по обеспечению доступности лицам с ограниченными возможностями до проведения реконструкции здания»	Постоянно	Чернова Ю.В. – зам. директора по АХО	Повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями	2.5.4.Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами
18.	Выполнение мероприятий «Перечня мер по обеспечению доступности лицам с ограниченными возможностями до проведения реконструкции	Постоянно	Чернова Ю.В. – зам. директора по АХО	Повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями	2.5.5.Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам

	здания»				(дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)
19.	Проведение мониторинга соблюдения режима работы	Постоянно	Чернова Ю.В. – зам. директора по АХО	Создание комфортных условий для посетителей и повышение их лояльности	3.Время ожидания предоставления услуги
20	Проведение мониторинга соблюдения режима работы	Постоянно	Чернова Ю.В. – зам. директора по АХО	Создание комфортных условий для посетителей и повышение их лояльности	3.1.Соблюдение режима работы организацией культуры
21	Проведение мониторинга соблюдения установленных сроков предоставления услуг	Постоянно	Чернова Ю.В. – зам. директора по АХО	Создание комфортных условий для посетителей и повышения их лояльности	3.2.Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
22	Проведение мониторинговых и консультационных занятий с персоналом учреждения	Постоянно	Чикунова Н.Н. - директор	Создание комфортных условий для посетителей и повышения их лояльности	4.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

23	Проведение мониторинговых и консультативных занятий с персоналом учреждения	Постоянно	Чикунова Н.Н. - директор	Создание комфортных условий для посетителей и повышения их лояльности	4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
24	Проведение мониторинговых, семинарских и консультативных занятий с персоналом учреждения	Постоянно	Чикунова Н.Н. - директор	Создание комфортных условий для посетителей и повышения их лояльности	4.2. Компетентность персонала организации культуры
25	Проведение мониторинговых мероприятий по ожиданиям посетителей в форме опросов	Постоянно	Чукина С.О. – специалист по маркетингу	Создание условий удовлетворенности и посетителей качеством оказания услуг и повышения их лояльности	5. Удовлетворенность качеством оказания услуг
26	Проведение мониторинговых мероприятий по ожиданиям посетителей в форме опросов	Постоянно	Чукина С.О. – специалист по маркетингу	Создание условий удовлетворенности и посетителей качеством оказания услуг и повышения их лояльности	5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
27	В настоящее время обеспечить улучшение МТС учреждение не может до завершения строительства на соседнем участке и проведения последующей реконструкции здания	-	-	-	5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
28	Проведение мониторинговых мероприятий по ожиданиям посетителей в форме опросов о качестве и полноте информации, размещенной на	Постоянно	Накарякова О.В. – зав. отделом НПД	Создание условий удовлетворенности и посетителей качеством оказания услуг	5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на

	сайте организации				официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"
29	Проведение мониторинговых мероприятий ожиданий посетителей в форме опросов о качестве и, содержании полиграфических материалов	Постоянно	Макова М.А. – зав.ЭВО	Создание условий удовлетворенност и посетителей качеством оказания услуг	5.4.Удовлетворе нность качеством и содержанием полиграфически х материалов организации культуры

* Наименование показателя в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».