

УТВЕРЖДАЮ:

М.М. Боровкова

30.04.2020



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий оказания услуг
государственного автономного учреждения культуры Свердловской области
«Уральский центр народного искусства»
на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Следить за полнотой и актуальностью информации, размещаемой на информационных стендах внутри организации, обновлять информацию по мере ее изменения, размещать новости и интересные статьи, отчеты и фотографии о прошедших мероприятиях, интересную информацию для получателей услуг.	Своевременное размещение и актуализация информации на информационных стендах учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации. Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения.	постоянно	Ромодина Л.В., заместитель директора Зяблицева М.Н., документовед	-	В течение 2020 года
Размещать на официальном сайте учреждения необходимую информацию по требованиям нормативных правовых актов, документов, планов и отчетов, регулярно обновлять информацию об организации по мере изменения, размещать новости и интересные статьи, отчеты и фотографии о прошедших мероприятиях, следить за полнотой и структурированностью информации, а также удобством пользователей при ее поиске.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации. Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения.	постоянно	Старкова Н. В., заместитель директора Костяновская В.А., начальник отдела рекламы и PR Харанека Ю.А., администратор сайта	-	В течение 2020 года
Своевременно размещать и актуализировать информацию на сайте bus.gov.ru в	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в	постоянно	Гуминюк Е.А., главный бухгалтер	-	В течение 2020 года

соответствии с действующими требованиями к размещению информации. Обеспечить контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте bus.gov.ru.	соответствии с действующими требованиями к размещению информации. Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте bus.gov.ru.				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Проанализировать возможность совершенствования условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного органа исполнительной власти.	Проведение анализа результатов Независимой оценки учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении. Проведение опроса посетителей учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить действующий перечень услуг учреждения. Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам получателей услуг. 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.	постоянно	Старкова Н. В., заместитель директора Ефремова Н. В., главный администратор Романова Д. Ю., начальник концертно-гастрольного отдела	Проведение опроса посетителей учреждения на предмет комфортности предоставления услуг. Анализ записей потребителей в Книге отзывов и предложений.	В течение 2020 года
III. Доступность услуг для инвалидов					
Улучшить доступность услуг для инвалидов.	Проведение самообследования по критерию «Доступность услуг для инвалидов», разработка комплекса мер по реализации предложений.	постоянно	Гаврилов И. Н., заместитель директора Новиков С. И., главный инженер	Завершены работы по ограждению пандусов внутри помещений со стороны главного входа.	В течение 2020 года
Усовершенствовать подъезды к учреждению с учетом доступности для инвалидов.	Создание и совершенствование материально-технического обеспечения учреждения как внутри помещений, так и на прилегающей территории, для увеличения доступности услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья.	постоянно	Гаврилов И. Н., заместитель директора Новиков С. И., главный инженер	Установлены пандусы, на подъезде к главному входу в здание, стоянка для автомобилей инвалидов.	В течение 2020 года
	Предоставление необходимого комфортного уровня условий	постоянно	Старкова Н. В., заместитель директора	Разработан проект «Доступная	В течение 2020 года

	доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.		Остяков Н. С., и.о. начальника отдела творческих проектов и программ Ефремова Н. В., главный администратор	среда». Ведется сотрудничество с организацией «Благое дело». Запланированы мероприятия с участием людей с ограниченными возможностями здоровья. Продолжается обучение работников по программе «Доступная среда»	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Продолжать оказывать услуги доброжелательно и вежливо, а также поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе.	Проведение анализа результатов Независимой оценки учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения. Проведение тематических совещаний с работниками учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями.	постоянно	Старкова Н. В., заместитель директора Остяков Н. С., и.о. начальника отдела творческих проектов и программ Ефремова Н. В., главный администратор	Работники придерживаются Кодекса корпоративной этики. Проведены совещания с включением вопросов культуры поведения сотрудников ГАУК СО УрЦНИ с посетителями. Разработаны правила посещения ГАУК СО УрЦНИ для посетителей.	В течение 2020 года
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Повысить удовлетворенность качеством предоставления услуг ГАУК СО УрЦНИ.	Организация контроля качества оказания услуг в учреждении. Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг. Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан.	постоянно	Старкова Н. В., заместитель директора Остяков Н. С., и.о. начальника отдела творческих проектов и программ Ефремова Н. В., главный администратор	Устранены устные рекомендации посетителей. Отсутствуют письменные жалобы.	В течение 2020 года

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», федеральными законами «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Об образовании в Российской Федерации», «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

<2> Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».