

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора МБУК ОМПУ

И.В. Евдокимова

Приказ от 3.12.2017 № 216



План мероприятий

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

МБУК «Объединенный музей писателей Урала»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
1. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
1.1.	Размещение на официальном сайте копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	До 15.12.2017	Заместитель директора Хан Ю.Е. Администратор сайта Никонова Д.А.	Наличие на официальном сайте копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»
1.2.	Актуализация информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	До 20.12.2017	Заместитель директора Гаврилов И.Н. Администратор сайта Никонова Д.А.	Наличие на официальном сайте актуальной информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»
1.3.	Размещение на официальном сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг	До 15.12.2017	Заместитель директора Хан Ю.Е. Администратор сайта Никонова Д.А.	Наличие на официальном сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»
1.4.	Разработка и размещение на официальном сайте Плана мероприятий по улучшению качества ока-	До 15.12.2017	Заместитель директора Хан Ю.Е. Администратор сайта	Наличие на официальном сайте Плана мероприятий по улучшению ка-	Наличие информации о деятельности организации культуры на официаль-

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
	зания услуг		Никонова Д.А.	чества оказания услуг	ном сайте организации культуры в сети «Интернет»
1.5	Разработка и внедрение новой версии официального сайта, соответствующей требованиям действующего законодательства	До 01.02.2018	Заместитель директора Хан Ю.Е. Администратор сайта Никонова Д.А.	Обеспечение доступности и удобства получения информации о деятельности МБУК ОМПУ, увеличение числа посетителей сайта	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
1.6	Обеспечение контроля своевременного размещения актуальной информации о деятельности МБУК ОМПУ на официальном сайте	постоянно	Зам. директора Хан Ю.Е.	Обеспечение функционирования официального сайта МБУК ОМПУ в соответствии с требованиями действующего законодательства	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»					
2.1	Проведение анализа результатов независимой оценки МБУК ОМПУ на предмет выявления недостатков оказания услуг в части «Комфортности пребывания»	До 20.12.2017	Зам. директора Гаврилов И.Н.	Повышение уровня комфортности пребывания посетителей в МБУК ОМПУ	Комфортность условий пребывания в организации культуры
2.2	Разработка и реализация Плана мероприятий по повышению комфортности условий пребывания в МБУК ОМПУ	До 01.02.2018	Зам. директора Гаврилов И.Н.	Повышение уровня комфортности пребывания посетителей в МБУК ОМПУ	Комфортность условий пребывания в организации культуры
2.3	Проведение анализа существующих дополнительных услуг МБУК ОМПУ на предмет их наличия, качества, доступности и соответствия	До 25.12.2017	Зам. директора Павлова Н.Ю. Заведующие музеями Специалисты отдела развития и PR	Предоставление посетителям дополнительных услуг и обеспечение доступности их получения	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
	запросам получателей услуг				
2.4	Проведение опроса посетителей МБУК ОМПУ на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить существующий перечень услуг	постоянно	Зам. директора Павлова Н.Ю. Заведующие музеями Специалисты отдела развития и PR	Предоставление посетителям дополнительных услуг и обеспечение доступности их получения	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения
2.5	Разработка предложений по предоставлению дополнительных услуг, соответствующих запросам их получателей	До 01.03.2018	Зам. директора Павлова Н.Ю. Заведующие музеями Специалисты отдела развития и PR	Предоставление посетителям дополнительных услуг и обеспечение доступности их получения	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения
2.6	Разработка комплекса мер по: - обеспечению удобства процедуры приобретения (бронирования) билетов, в том числе с использованием механизмов удаленного доступа (удаленной продажи) и возможности безналичной оплаты, в том числе с использованием механизмов удаленной оплаты; - организации в зданиях и на территории МБУК ОМПУ зон бесплатного доступа к интернету через Wi-Fi для посетителей	До 25.12.2017	Отдел развития и PR Зам. директора Павлова Н.Ю. Зав.билетными кассами Москаленко И.Т.	Наличие сервиса «Приобретение билетов on-line» на официальном сайте МБУК ОМПУ Наличие в МБУК ОМПУ зон бесплатного доступа к интернету через Wi-Fi для посетителей	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
2.7	Проведение самообследования по критерию «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья», разработка и утверждение: - Плана мероприятий	До 15.12.2017	Специалист Гапонцев О.А.	Обеспечение доступности предоставляемых МБУК ОМПУ услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
	по устранению замечаний и реализации предложений; - Перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг				
2.8	Разработка плана-графика обучения сотрудников МБУК ОМПУ в организации, оказывающей услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации	До 25.12.2017	Специалист Гапонев О.А.	План-график обучения на 2018 год	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
3. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»					
3.1	Обеспечение контроля за соблюдением режима работы МБУК ОМПУ, актуализация графика рабочего времени сотрудников МБУК ОМПУ	постоянно	Специалист по кадрам Чукавина А.Ю.	Соблюдение установленного режима работы всеми сотрудниками МБУК ОМПУ	Соблюдение режима работы организацией культуры
3.2	Обеспечение контроля за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	постоянно	Зам. директора Хан Ю.Е.	Повышение качества предоставления услуг, в т.ч. в части сроков их предоставления	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
4. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»					
4.1	Проведение опроса посетителей о соблюдении сотрудниками порядка работы, норм этикета, об удовлетворенности работой организации, сбор предложений и замечаний по совершенствованию деятельности МБУК ОМПУ	До 25.12.2017	Специалисты отдела развития и PR	Отчет о результатах опроса	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
4.2	Разработка комплекса мер по повышению профессиональной компетентности сотрудников МБУК ОМПУ	До 27.12.2017	Зам. директора Хан Ю.Е.	План мероприятий на 2018 год	Компетентность персонала организации культуры
4.3	Актуализация нормативно-правового документа «Кодекс этики и служебного поведения сотрудника МБУК ОМПУ»	До 27.12.2017	Юрисконсульт Половкова М.А.	Локальный акт	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников
4.4	Организация внутренней системы обучения сотрудников МБУК ОМПУ правилам поведения при взаимодействии посетителями, порядку предоставления услуг	постоянно	Специалист по кадрам Чукавина А.Ю.	Отсутствие жалоб посетителей на недостаточные доброжелательность, вежливость, компетентность персонала	Компетентность персонала организации культуры
5. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»					
5.1	Назначение ответственных лиц за контроль качества оказания услуг в МБУК ОМПУ	До 25.12.2017	Руководитель МБУК ОМПУ	Локальный акт	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
5.2.	Проведение анализа независимой оценки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности материально-техническим обеспечением МБУК ОМПУ	До 25 декабря 2017 года	Зам. директора Гаврилов И.Н.	Информационная справка	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
5.3	Разработка Плана мероприятий по улучшению материально-технического обеспечения МБУК ОМПУ	До 01.02.2018	Зам. директора Гаврилов И.Н.	План мероприятий на 2018 год	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
5.4	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на	постоянно	Зам. директора Хан Ю.Е.	Наличие на официальном сайте полной и актуальной ин-	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о дея-

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
	официальном сайте, на информационных и афишных стендах в зданиях и на территории МБУК ОМПУ			формации о деятельности МБУК ОМПУ	тельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»
5.5	Анализ содержания и формы полиграфических материалов МБУК ОМПУ	До 25.12.2017	Ученый секретарь Пальчик М.А.	Информационная справка	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры
5.6	Разработка мер по повышению качества и содержания полиграфических материалов МБУК ОМПУ	До 01.02.2018	Ученый секретарь Пальчик М.А.	План мероприятий на 2018 год	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры
5.7	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей МБУК ОМПУ и принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно	Специалисты отдела развития и PR Администрация МБУК ОМПУ	Повышение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
5.8	Информирование посетителей МБУК ОМПУ об их праве участия в Независимой оценке	постоянно	Руководители структурных подразделений, администратор сайта	Наличие информационных материалов и публикаций в средствах массовой информации, наличие информационных материалов на территории МБУК ОМПУ	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры

* Наименование показателя в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 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».