

УТВЕРЖДАЮ:  
генеральный директор  
ГАУК СО «СГАТД»  
Бадаев А. Ф.



10 ноября 2017 года

План  
мероприятий по устранению недостатков, выявленных в результате проведения  
в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг  
Государственным автономным учреждением культуры Свердловской области «Свердловский государственный  
академический театр драмы» (далее – Учреждение)

№ строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Оформление результата исполнения	Ответственный
1	2	3	4	5
1.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг (далее - Независимой оценки) Учреждения на предмет выявления недостатков в части обеспечения открытости и доступности информации об Учреждении	до 1 декабря 2017 года	информационная справка	Махлина Н. А.
1.2.	Назначение ответственных лиц за ведение официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)	до 1 декабря 2017 года	приказ	Махлина Н. А.
1.3.	Доработка раздела «Независимая оценка качества оказания услуг» на сайте Учреждения: перенос на главную страницу сайта, размещение необходимой документации, плана мероприятий по устранению недостатков	до 4 декабря 2017 года	наличие раздела	Махлина Н. А.
1.4.	Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного наполнения сайта Учреждения актуальной информацией	до 4 декабря 2017 года	приказ	Махлина Н. А.
1.5.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно	Махлина Н. А.
1.6.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно	Махлина Н. А.
1.7.	Назначение ответственных лиц за размещение информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) Учреждениях (далее - сайт bus.gov.ru)	до 1 декабря 2017 года	приказ	Пименова К. И.
1.8.	Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного размещения актуальной информации на сайте bus.gov.ru	до 1 декабря 2017 года	приказ	Зубарева А. П.
1.9.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно	Зубарева А. П.
1.10.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте bus.gov.ru	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно	Зубарева А. П.
2.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»			
2.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет	до 1 декабря 2017 года	информационная справка	Бобыкин Н. М. Кобелев К. Г.

	выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в Учреждении			
2.2.	Разработка плана-графика по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	до 20 декабря 2017 года	приказ	Бобыкин Н. М. Кобелев К. Г.
2.3.	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	план-график	Бобыкин Н. М. Кобелев К. Г.
2.4	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	акт самообследования	Бобыкин Н. М.
2.5.	Размещение/актуализация на сайте Учреждения информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежеквартально	Махлина Н. А.
2.6.	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	Романюк А. В.
2.7.	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 года	план мероприятий	Махлина Н. А.
2.8.	Разработка плана мероприятий по оптимизации режима работы билетных касс; информирование целевой аудитории об улучшении работы билетных касс	до 1 декабря 2017 года	отчет руководителю Учреждения	Махлина Н. А. Кобелев К. Г.
3.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»			
3.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания предоставления услуги	до 1 декабря 2017 года	информационная справка	Махлина Н. А.
3.2.	Регламентация работы сотрудников билетных касс	до 20 декабря 2017 года	приказ	Кобелев К. Г.
3.4.	Разработка комплекса мер по повышению качества работы сотрудников билетных касс; разработка системы мер в отношении сотрудников билетных касс, нарушающих установленный порядок работы сотрудников билетных касс и нормы этикета	до 20 декабря 2017 года	приказ	Кобелев К. Г.
3.5.	Проведение опроса посетителей Учреждения о соблюдении сотрудниками билетных касс порядка работы сотрудников билетных касс и норм этикета, а также проведение оценки удовлетворенности работой билетных касс; сбор предложений и замечаний по работе билетных касс	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно	Романюк А. В.
3.6.	Разработка системы поощрения работников Учреждения по итогам внутреннего мониторинга качества работы с посетителями	до 20 декабря 2017 года	приказ	Махлина Н. А.
4.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»			
4.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет	до 1 декабря 2017 года	информационная справка	Кобелев К. Г.

	выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников Учреждения			
4.2.	Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями	ежеквартально	отчет руководителю Учреждения	Кобелев К. Г.
4.3.	Разработка и принятие Кодекса этики и служебного поведения работников Учреждения	до 20 декабря 2017 года	локальный акт	Махлина Н. А.
4.4.	Разработка программы повышения квалификации работников Учреждения	до 20 декабря 2017 года	локальный акт	Гапонов Е. И.
4.5.	Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях Учреждения, а также их участию в проводимых мероприятиях	до 20 декабря 2017 года	локальный акт	Гапонов Е. И.
4.6.	Проведение анализа соответствия условий работы персонала Учреждения действующим нормативам и нормам	до 20 декабря 2017 года	информационная справка	Гапонов Е. И.
5.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
5.1.	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	Махлина Н. А.
5.2.	Организация контроля качества оказания услуг в Учреждении	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежеквартально	Махлина Н. А.
5.3.	Привлечение населения в Учреждение посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	постоянно	план мероприятий	Кобелев К. Г.
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно	по назначению ген. директора в зависимости от тематики обращений
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно	по назначению ген. директора в зависимости от тематики обращений
5.6.	Проведение анализа текстовых комментариев в результатах проведения Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков и предложений по оказанию услуг	до 1 декабря 2017 года	информационная справка	Махлина Н. А.
5.7.	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	Махлина Н. А.
5.8.	Разработка планов проведения информационно-разъяснительной работы с населением по вопросам проведения Независимой оценки в 2018 году и возможности участия в ней граждан	до 20 декабря 2017 года	план мероприятий	Махлина Н. А.
5.9.	Информирование посетителей Учреждения об их праве участия в Независимой оценке	постоянно	наличие информационных материалов и публикаций в средствах массовой информации	Махлина Н. А.