

Отчет о выполнении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг, составленного по результатам независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга, проведенной в 2017 году

МБУК «Объединенный музей писателей Урала»

(наименование учреждения)

№ п/п	Наименование мероприятия	Дата выполнения	Полученный результат	Примечание
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	15.12.2017	Наличие на официальном сайте копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
1.2.	Актуализация информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	20.12.2017	Наличие на официальном сайте актуальной информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	
1.3.	Размещение на официальном сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг	15.12.2017	Наличие на официальном сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг	
1.4.	Разработка и размещение на официальном сайте Плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг	15.12.2017	Разработан и размещен на официальном сайте План мероприятий по улучшению качества оказания услуг	
1.5.	Разработка и внедрение новой версии официального сайта, соответствующей требованиям действующего законодательства	01.02.2018	Новая версия сайта находится на стадии наполнения	Срок запуска новой версии сайта перенесен на 11.02.2019
1.6.	Обеспечение контроля своевременного размещения актуальной информации о деятельности МБУК ОМПУ на официальном сайте	Постоянно	Постоянный контроль ответственным сотрудником за наполнением сайта актуальной информацией о деятельности МБУК ОМПУ	
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»	20.12.2017	Проведен анализ на предмет выявления недостатков, составлен План мероприятий по улучшению качества оказания услуг в части «Комфортности пребывания»	
2.2.	Разработка и реализация Плана мероприятий комфортности условий пребывания в МБУК ОМПУ	01.02..2018	Разработан План мероприятий комфортности условий пребывания в МБУК ОМПУ	
2.3.	Проведение анализа существующих донительных услуг МБУК ОМПУ на предмет их наличия, качества, доступности и соответствия запросам получателя услуг	25.15.2017	Составлен анализ существующих донительных услуг МБУК ОМПУ на предмет их наличия, качества, доступности и соответствия запросам получателя услуг	
2.4.	Проведение опроса посетителей на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить существующий перечень услуг	Постоянно	Проведение систематического анкетирования с целью опроса посетителей на предмет выявления перечня услуг, которые востребованы получателями услуг. Дополнен существующий перечень услуг	
2.5.	Разработка предложений по предоставлению дополнительных услуг, соответствующих запросам их получателей	01.03.2018	Разработано предложение по предоставлению дополнительных услуг, соответствующих запросам их получателей	
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 для посетителей числе с использованием механизмов удаленной оплаты; - организации в зданиях и на территории МБУК ОМПУ зон бесплатного доступа к интернету через WI-FI для посетителей.	25.12.2017	В связи с переносом сроков запуска новой версии сайта МБУК ОМПУ, данный комплекс мероприятий перенесен	Комплекс мероприятий перенесен на 11.02.2019

2.7.	Проведение самообследования по критерию «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья», разработка и утверждение: - Плана мероприятий по устранению замечаний и реализации предложений; - Перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг	15.12.2017	Разработаны и утверждены: - План мероприятий по устранению замечаний и реализации предложений; - Перечень мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг; - План мероприятий по устранению замечаний и реализации предложений	
2.8.	Разработка плана-графика обучения сотрудников МБУК ОМПУ в организации, оказывающей услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации	25.12.2017	Разработан и утвержден План-график обучения на 2018 год	
3.1. 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	Обеспечен систематический (ежемесячный) контроль специалистом отдела кадров (сбор графиков рабочего времени сотрудников МБУК ОМПУ)	
3.2.	Обеспечение контроля за соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	постоянно	Повышение качества предоставления услуг, в т.ч. в части сроков их предоставления в постоянном режиме	
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	25.12.2017	Проведен опрос о соблюдении сотрудниками порядка работы, норм этикета, об удовлетворенности работой организации, сбор предложений и замечаний по совершенствованию деятельности МБУК ОМПУ и составлен Отчет о результатах.	

4.2.	Разработка комплекса мер по повышению профессиональной компетентности сотрудников МБУК ОМПУ	27.12.2017	Разработан и утвержден План мероприятий на 2018 год	
4.3	Актуализация нормативно-правового документа «Кодекс этики и служебного поведения сотрудника МБУК ОМПУ»	27.12.2017	Разработан и утвержден «Кодекс этики и служебного поведения сотрудника МБУК ОМПУ»	
4.4.	Организация внутренней системы обучения сотрудников МБУК ОМПУ правилам поведения при взаимодействии с посетителями, порядку предоставления услуг	Постоянно	Разработан и утвержден План-график внутреннего обучения сотрудников МБУК ОМПУ правилам поведения при взаимодействии с посетителями, порядку предоставления услуг	
5. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»				
5.1.	Назначение ответственных лиц за контроль качества оказания услуг в МБУК ОМПУ	25.12.2017	Создан и подписан приказ о назначении ответственных лиц за контроль качества оказания услуг в МБУК ОМПУ	
5.2.	Проведение анализа независимой оценки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности материально-техническим обеспечением МБУК ОМПУ	25.12.2017	Создана информационная справка	
5.3.	Разработка Плана мероприятий по улучшению материально-технического обеспечения МБУК ОМПУ	25.12.2017	Создан и утвержден План мероприятий на 2018 год	
5.4.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на официальном сайте, на информационных и афишных стендах в зданиях и на территории МБУК ОМПУ	Постоянно	Создан и подписан Приказ о назначении ответственных: - за наполняемость сайта качественной и актуальной информацией, - за содержание информационных и афишных стендов в зданиях и на территории МБУК ОМПУ	
5.5.	Анализ содержания и формы полиграфических материалов МБУК ОМПУ	25.12.2017	Создана информационная справка	

5.6.	Разработка мер по повышению качества и содержания полиграфических материалов МБУК ОМПУ	01.02.2018	Разработан и утвержден План мероприятий на 2018 год по повышению качества и содержания полиграфических материалов МБУК ОМПУ	
5.7.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей МБУК ОМПУ и принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно	Систематический анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей МБУК ОМПУ. Оперативное рассмотрение и принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	
5.8.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте	постоянно	Внедрение ежемесячного отчета по контролю качества и актуальности информации, размещенной на сайте	

Директор



(подпись)
(место печати)

Зубицкий А. В.
(расшифровка)