

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по совершенствованию деятельности Свердловской филармонии
и устранению недостатков, выявляемых в результате проведения независимой оценки
качества оказания услуг

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4
1.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»		
1.1.	Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг филармонии на предмет выявления недостатков в части обеспечения открытости и доступности информации о филармонии	по факту проведения независимой оценки	информационная справка
1.2.	Создание раздела «Независимая оценка качества оказания услуг» на главной странице сайта филармонии, ведение раздела	постоянно	наличие раздела
1.3.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте филармонии в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	по мере поступления информации	отчет руководителю, ежемесячно
1.4.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте филармонии	постоянно	отчет директору, ежемесячно
1.5.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность филармонии с целью расширения использования инструментов SMM-продвижения	постоянно	использование SMM-механизмов
1.6.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	по мере поступления информации	отчет руководителю, ежемесячно
2.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»		
2.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в филармонии	по факту проведения независимой оценки	информационная справка
2.2.	Принятие мер по повышению	постоянно	отчет директору,

1	2	3	4
	доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения		ежеквартально
2.3.	Направление на обучение сотрудников оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья	ежегодно	прохождение обучения
2.4	Проведение самообследования по критерию «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья», разработка комплекса мер по устранению замечаний и реализации предложений	ежегодно	акт самообследования
2.5.	Размещение / актуализация на сайте филармонии информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	постоянно	отчет директору, ежеквартально
2.6.	Проведение опроса посетителей филармонии на предмет качества оказания услуг	постоянно	отчет директору, ежеквартально
2.7.	Проведение мероприятий 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	отчет руководителю, ежеквартально
2.8.	Проведение мероприятий по оптимизации режима работы билетных касс, в том числе исключение перерыва в работе, и неукоснительное соблюдение режима работы с учетом принципа «удобства покупателя»; информирование целевой аудитории об улучшении работы билетных касс	постоянно	отчет директору, ежеквартально
3.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»		
3.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки филармонии на предмет выявления недостатков оказания услуг в части	по факту проведения независимой оценки	информационная справка

1	2	3	4
	продолжительности ожидания предоставления услуги		
3.2.	Принятие мер по внедрению современных методов работы со зрительской / слушательской аудиторией, в том числе в режиме удаленного доступа	постоянно	отчет директору, ежеквартально
3.3.	Проведение мероприятий по повышению качества работы сотрудников билетных касс	постоянно	отчет руководителю, ежеквартально
3.4.	Предоставление возможности посетителям оценить работу сотрудников билетных касс	ежемесячно	отчет руководителю, ежеквартально
4.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»		
4.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников филармонии	по факту проведения независимой оценки	информационная справка
4.2.	Проведение тематических совещаний с работниками филармонии по вопросам повышения качества работы с посетителями	ежеквартально	отчет руководителю
5.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»		
5.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки филармонии на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг	по факту проведения независимой оценки	информационная справка
5.2.	Организация контроля качества оказания услуг в филармонии	постоянно	отчет директору, ежеквартально
5.3.	Привлечение населения в филармонию посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	постоянно	отчет руководителю, ежеквартально
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей филармония в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	отчет директору, ежемесячно
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно	направление ответа
5.6.	Проведение анализа текстовых	по факту	информационная

1	2	3	4
	комментариев в результатах проведения Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков и предложений по оказанию услуг	проведения независимой оценки	справка
5.7.	Проведение мероприятий по устранению недостатков и реализации предложений, выраженных получателями услуг в текстовых комментариях в рамках опросов при проведении Независимой оценки, с учетом принятия мер по каждому комментарию (группе одинаковых комментариев)	по факту проведения независимой оценки	отчет директору, ежеквартально
5.8.	Проведение информационно-разъяснительных мероприятий с населением по вопросам проведения Независимой оценки и возможности участия в ней граждан	постоянно	отчет директору, ежеквартально
5.9.	Информирование посетителей филармонии об их праве участия в независимой оценке	постоянно	наличие информационных материалов и тематических публикаций