

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ГАУК ВО «Владимирский
областной театр кукол»



/И.О. Попова/

14.10.2017

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества оказания услуг
в государственном автономном учреждении культуры Владимирской области «Владимирский областной театр кукол»
по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организацией	Срок исполнения	Источники финансирова ния
		фактическое	макс возможное			
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - Н - информационных стендах в помещении организации, - Н - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	19	30	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности театра, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте театра www.votk33.ru , в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.	2018 - 2020 гг	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функциони-	19	30	1) Техническая поддержка официального сайта театра	2018 - 2020 гг	текущее финансирование

	<p>рования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (получение консультации по оказываемым услугам через сайт и пр.); <p>Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан)</p>			2) Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной службы		
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p>(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	19	30	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте театра	2018 - 2020 гг	текущее финансирование
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения»						
2.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 	40,4	50	Поддержание территории, прилегающей к организации, и ее помещений, оборудованных для доступности инвалидов в надлежащем состоянии	2018 - 2020 гг	текущее финансирование

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие кресел-колясок типа «ступенькоход»; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 					
2.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлокомментирования); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме. 	40,4	50	<ol style="list-style-type: none"> 1) Техническая поддержка официального сайта театра, включая обеспечение его доступности для инвалидов 2) Поддержание в рабочем состоянии альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению 3) Повышение квалификации театральных работников, занятых в обслуживании инвалидов 4) Техническая поддержка установленного для инвалидов оборудования звуковой и зрительной информации в большом зрительном зале 5) Поддержание в надлежащем состоянии установленных надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля; 6) Работа по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика 	2018 - 2020 гг	текущее финансирование

3. Критерий «Время ожидания предоставления услуг»

Обеспечение повышения доли получателей услуг, удовлетворенных временем предоставления услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	14	20	1.) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством театральных услуг 2.) Организация и правильное ведение онлайн продажи билетов	2018 - 2020 гг	текущее финансирование
--	----	----	---	----------------	------------------------

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации»

Обеспечение повышения доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников театра (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	14	20	Проведение учебно-организационных мероприятий, направленных на повышение квалификации театральных работников, занятых в обслуживании пользователей услуг (включая категории инвалидов, МГН, многодетных семей)	2018 - 2020 гг	текущее финансирование
---	----	----	--	----------------	------------------------

5. Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»

Обеспечение увеличения доли получателей услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5,1	40	1.) Введение в эксплуатацию Малого зрительного зала, оборудованного для показов спектаклей малой формы; 2.) Приобретение мягких наборов мебели для комфортного размещения посетителей во время показов спектаклей в Малом зале и помещениях театра; 3.) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством театральных услуг	2018 – 2020 гг	текущее финансирование
---	-----	----	--	----------------	------------------------