

Приложение к приказу  
от 24.11.2017 № 294 о/д

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор ГАУК/СО «НГИАМ»  
М.В. Морева  
24 ноября 2017 г.

### ПЛАН

**мероприятий по совершенствованию деятельности государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Невьянский государственный историко-архитектурный музей» и устранению недостатков, выявленных в результате проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг**

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия, оформление результата исполнения	Ответственный	Отметка выполнении	0
1	2	3	4	5	
<b>1. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>					
1.1.	Проведение анализа результатов на предмет оказания качества услуг (далее – независимой оценки) учреждения на предмет выявления недостатка в части обеспечения открытости и доступности информации об учреждении	до 29.11.2017 г., информационная справка	Рабочая группа		
1.2.	Назначение ответственного лица за ведение официального сайта учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)	локальный нормативный акт	генеральный директор	назначен ответственный приказ от 23.11.2017 № 291 о/д	
1.3.	Создание раздела «Независимая оценка качества оказания услуг» на главной странице сайта Учреждения	наличие раздела	системный администратор	создан	
1.4.	Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного наполнения сайта Учреждения		генеральный директор	ответственный приказ от 23.11.2017 № 291 о/д	
1.5.	Своевременное размещение и актуализация информации на официальном сайте учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	системный администратор, специалист по маркетингу	ответственный приказ от 23.11.2017 № 291 о/д	

1.6.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	Заместитель генерального директора по юридической, кадровой деятельности	
1.7.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность ГАУК СО «НГИАМ» с целью расширения использования инструментов SMM-продвижения	до 15.12.2017 использование SMM - механизмов	специалист по маркетингу	
1.8.	Назначение ответственных лиц за размещение информации на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях (далее - сайт bus.gov.ru)	до 29.11.2017 локальный акт	генеральный директор	назначен ответствен- ный, приказ от 23.11.2017 № 292 о/д
1.9.	Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного размещения актуальной информации на сайте bus.gov.ru	до 29.11.2017 локальный акт	заместитель генерального директора по юридической, кадровой деятельности	назначен ответствен- ный, приказ от 23.11.2017 № 292 о/д
1.10.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующим требованиями к размещению информации	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	ответственный исполнитель, системный администратор	
1.11.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на официальном сайте bus.gov.ru	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	заместитель генерального директора по юридической, кадровой деятельности	

**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 выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении	до 29.11.2017 информационная справка	рабочая группа	
2.2.	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	постоянно план мероприятий	заместитель генерального директора по юридической, кадровой	

			деятельности, специалист по маркетингу	
2.3.	Разработка плана-графика по направлению на обучение работников учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации	до 15.12.2017 план-график	начальник экскурсионного отдела, менеджер по персоналу	
2.4.	Проведение самообследования по критерию «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья», и реализация предложений	до 15.12.2017 акт самообследования	инженер, начальник отдела методической и выставочной деятельности	
2.5.	Размещение /актуализация на сайте учреждения информации о предоставляемых платных/бесплатных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	системный администратор, специалист по маркетингу	
2.6.	Проведение опроса посетителей ГАУК СО «НГИАМ» на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить действующий перечень услуг учреждения	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	специалист по маркетингу	
2.7.	Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам получателей услуг	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	руководитель финансово- экономической деятельности, специалист по маркетингу	
2.8.	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 15.12.2017 план мероприятий	системный администратор	
2.9.	Проведение мероприятий по оптимизации режима работы	28.11.2017 отчёт	главный бухгалтер,	

	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	руководителю	организаторы экскурсий, системный администратор	
<b>3. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»</b>				
3.1.	Проведение анализа результатов независимой оценки качества учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания предоставления услуги	29.11.2017 информационная справка	рабочая группа	
3.2.	Принятие мер по внедрению современных методов работы со зрительской/слушательской аудиторией, в том числе в режиме удаленного доступа	постоянно локальный акт	специалист по маркетингу, системный администратор	
3.3.	Регламентация работы работников билетных касс	15.12.2017 локальный акт	главный бухгалтер	
3.4.	Разработка комплекса мер по повышению качества работы работников билетных касс; разработка системы мер в отношении работников билетных касс, нарушающих установленный порядок работы работников билетных касс и нормы этикета	15.12.2017 локальный акт	главный бухгалтер	
3.5.	Проведение опроса посетителей учреждения о соблюдении работниками билетных касс порядка работы работников билетных касс и норм этикета, а также проведение оценки удовлетворенности работой билетных касс; сбор предложений и замечаний по работе билетных касс	постоянно ежемесячный отчет руководителю	специалист по маркетингу	
3.6.	Разработка системы поощрения работников учреждения по итогам внутреннего мониторинга	локальный акт	генеральный директор	Положение о трудовом договоре – эффективном

	качества работы с посетителями			контракте от 21.06.2017 г., Положение об оплате труда работникам ГАУК СО «НГИАМ» от 21.06.2017 г.
3.7.	Обеспечение распределения нагрузки между работниками ГАУК СО «НГИАМ» в соответствии с часами наибольшей проходимости (загруженности) учреждения	ежемесячно рабочие графики сменности	начальники отделов методической и выставочной деятельности, экскурсионного отдела, отдела фондов, главный бухгалтер, организаторы экскурсий	

**4. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»**

4.1.	Проведение анализа результатов независимой оценки учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения	до 29.11.2017 информационная справка	рабочая группа	
4.2.	Проведение тематических совещаний с работниками ГАУК СО НГИАМ по вопросам повышения качества работы с посетителями	ежеквартально отчет руководителю	начальники отделов	
4.3.	Разработка и принятие Кодекса этики и служебного поведения работников ГАУК СО «НГИАМ»	локальный акт	генеральный директор	Кодекс этики и служебного поведения работников ГАУК СО «НГИАМ» от 25.04.2017 г.
4.4.	Разработка программы повышения квалификации работников ГАУК СО «НГИАМ»	до 15.12.2017 локальный акт	менеджер по персоналу	
4.5.	Организация работы и назначение соответствующих лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ОВЗ при перемещении в здании/помещениях ГАУК СО НГИАМ, а также участие	локальный акт	генеральный директор	Приказ от 23.06.2016 г. № 210 о/д «Об обеспечении условий доступности о получении

	в проводимых мероприятиях			услуг учреждения для инвалидов и маломобильных граждан», должностные инструкции работников.
4.6.	Проведение анализа соответствия условий работы персонала учреждения действующим нормативам и нормам	до 15.12.2017, информационная справка	специалист по охране труда	
<b>5. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»</b>				
5.1.	Проведение анализа результатов независимой оценки учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг	до 29.11.2017 информационная справка	рабочая группа	
5.2.	Организация контроля качества оказания услуг в ГАУК СО «НГИАМ»	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	рабочая группа	
5.3.	Привлечение населения в учреждение посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	постоянно план мероприятий	начальник отдела методической и выставочной деятельности	
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	заместитель генерального директора по юридической, кадровой деятельности	
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно ежемесячный отчёт руководителю	заместитель генерального директора по юридической, кадровой деятельности	
5.6.	Проведение анализа текстовых комментариев в результатах проведения независимой оценки учреждения на предмет выявления недостатков и предложений по оказанию услуг	до 29.11.2017 информационная справка	рабочая группа	
5.7.	Разработка плана мероприятий по устранению недостатков и реализации	до 15.12.2017 план мероприятий	рабочая группа	

	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)			
5.8.	Разработка планов проведения информационно-разъяснительной работы с населением по вопросам проведения независимой оценки в 2018 году и возможности участия в ней граждан	15.12.2017 план мероприятий	рабочая группа	
5.9.	Информирование посетителей ГАУК СО «НГИАМ» об их праве участия в НОК оказания услуг ГАУК СО «НГИАМ»	постоянно наличие информационных материалов и публикаций в СМИ	заведующий отделом методической и выставочной деятельности, специалист по маркетингу, системный администратор	