



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

11.05.2017

№ 141

г. Екатеринбург

Об утверждении рекомендаций по совершенствованию деятельности государственных учреждений Свердловской области сферы культуры и устранению недостатков, выявленных в результате проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Свердловской области, в отношении которых Министерство культуры Свердловской области осуществляет функции и полномочия учредителя

Во исполнение протокола заседания Общественного совета при Министерстве культуры Свердловской области от 15.12.2016 № 15, с целью совершенствования деятельности государственных учреждений Свердловской области сферы культуры и повышения качества оказания услуг сферы культуры

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить рекомендации по совершенствованию деятельности государственных учреждений Свердловской области сферы культуры и устранению недостатков, выявленных в результате проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Свердловской области, в отношении которых Министерство культуры Свердловской области осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – рекомендации) (прилагаются).

2. Руководителям государственных учреждений культуры Свердловской области, в отношении которых Министерство культуры Свердловской области осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – учреждения), разработать и утвердить локальными актами учреждений планы мероприятий по совершенствованию деятельности и устранению недостатков, выявленных в результате проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг, с использованием рекомендаций в срок до 01.06.2017.

3. Отделу профессионального искусства, художественного образования, творческих проектов и информатизации (В.К. Литовских), отделу музейной, библиотечной, культурно-досуговой деятельности и межведомственных программ (Е.В. Москалева) довести настоящий приказ до руководителей учреждений.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр культуры
Свердловской области

С.Н. Учайкина

УТВЕРЖДЕНЫ
 приказом Министерства культуры
 Свердловской области
 от 11.05.2017 № 141

РЕКОМЕНДАЦИИ

по совершенствованию деятельности государственных учреждений Свердловской области сферы культуры и устранению недостатков, выявленных в результате проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Свердловской области, в отношении которых Министерство культуры Свердловской области осуществляет функции и полномочия учредителя

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Тип учреждения, в отношении которого применяется
1	2	3	4
1. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Назначение ответственных за ведение официального сайта учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет»	до 01 июня 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, культурно-досуговые учреждения (далее – КДУ)
1.2.	Наполнение официального сайта в информационно-коммуникационной сети «Интернет» необходимой информацией в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации и других правовых актов Российской Федерации и Свердловской области	до 01 июня 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
1.3.	Своевременное пополнение и актуализация информации на официальном сайте учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет»	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
1.4.	Проведение анализа используемых форм и методов информирования населения о предстоящих мероприятиях учреждения	до 01 июня 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
1.5.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения культуры и расширение использования инструментов SMM-продвижения (SMM – маркетинг в социальных сетях)	до 01 августа 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
1.6.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет»	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ

1	2	3	4
	2. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»		
2.1.	Проведение опроса посетителей учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении	до 01 июля 2017 года	Театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
2.2	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
2.3.	Направление сотрудников учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на обучение по соответствующим программам повышения квалификации	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
2.4.	Размещение/актуализация на Интернет-сайтах информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
2.5.	Заключение договоров о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
2.6.	Проведение опроса посетителей учреждения культуры на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы потребителями и могли бы дополнить действующий перечень услуг учреждения	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
	3. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «Время ожидания предоставления услуги»		
3.1.	Принятие мер по внедрению современных методов работы со зрительской/слушательской аудиторией, в том числе в режиме удаленного доступа	постоянно	театры, концертные организации, музеи
3.2.	Принятие мер по обеспечению удобства процедуры покупки (бронирования) билетов	до 01 августа 2017 года	театры, концертные организации, музеи
3.3.	Принятие мер по обеспечению удобства пользования электронным каталогом	до 01 августа 2017 года	библиотеки
3.4.	Проведение мероприятий по измерению и анализу рабочих нагрузок сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении услуг	до 01 августа 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
3.5.	Обеспечение распределения нагрузки между сотрудниками учреждения в соответствии с часами наибольшей проходимости (загруженности) учреждения	до 01 августа 2017 года	библиотеки, музеи, КДУ

1	2	3	4
4. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»			
4.1.	Проведение тематических совещаний с работниками учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями	до 01 июля 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
4.2.	Разработка и принятие Кодекса этики и служебного поведения работников учреждения	до 01 августа 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
4.3.	Разработка системы поощрения работников учреждения по итогам внутреннего мониторинга качества работы с посетителями	до 01 июля 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
4.4.	Разработка программы повышения квалификации работников учреждения	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
4.5.	Проведение анализа соответствия условий работы персонала учреждения действующим нормативам и нормам	до 01 июля 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
4.6.	Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях учреждения, а также участию в проводимых мероприятиях	до 01 июля 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи
5. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
5.1.	Организация контроля качества оказания услуг в учреждении	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
5.2.	Проведение анализа стоимости дополнительных платных услуг учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам пользователей	до 01 июля 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
5.3.	Привлечение населения в учреждение посредством создания при учреждении общественных объединений	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ

1	2	3	4
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
5.6.	Разработка плана мероприятий по информированию посетителей учреждения об их праве участия в независимой оценке качества оказания услуг учреждением	до 01 июня 2017 года	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ
5.7.	Информирование посетителей учреждения об их праве участия в независимой оценке качества оказания услуг учреждением	постоянно	театры, концертные организации, библиотеки, музеи, КДУ