

УТВЕРЖДАЮ

Министр культуры Омской области

Ю.В. Трофимов

«03» декабря 2021 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, АУК Омской области «Омская филармония» на 2021 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Полученный балл	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Планоый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (Ф.И.О., должность)
I. Открытость и доступность информации об учреждении культуры				
Требуется продолжить реализацию мероприятий по обеспечению открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры на его официальном сайте в сети «Интернет», а также на стендах внутри учреждения	99,3 из 100	Провести мероприятия по модернизации действующего сайта и внедрению функции продажи билетов онлайн для льготных категорий граждан	II квартал 2021 года	Притульчик Е.В., заместитель директора по маркетингу
		Оборудовать системы контроля доступа в зрительные залы высококачественными системами сканирования с экранов мобильных телефонов	III квартал 2021 года	Давыдов С.П., начальник отдела информационных технологий
		Определить подрядчика и заключить договор на создание нового сайта учреждения на современной платформе	IV квартал 2021 года	Притульчик Е.В., заместитель директора по маркетингу

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Полученный балл	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (Ф.И.О., должность)
II. Комфортность условий предоставления услуг				
Требуется продолжить реализацию мероприятий по улучшению комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	x	Осуществить мероприятие по установке автоматов по продаже питьевой воды, снековой продукции и средств защиты органов дыхания	II квартал 2021 года	Лиханов Д.А., заместитель директора по юридическим и правовым вопросам
		Осуществить заключение договора на передачу в аренду площадей под дополнительные точки общественного питания (кафе, буфет)	III квартал 2021 года	Лиханов Д.А., заместитель директора по юридическим и правовым вопросам
		Продолжить приобретение товарно-материальных ценностей, в том числе в целях повышения комфортности пребывания в учреждении	в течение года	Мельник В.А., заместитель директора по общим вопросам
III. Доступность услуг для инвалидов				
Требуется принятие мер по обеспечению доступности учреждения для групп населения маломобильных	93,1 из 100	Осуществить приобретение накладок на ступени в Концертный зал и Зал органной и камерной музыки	II квартал 2021 года	Мельник В.А., заместитель директора по общим вопросам
		Совместно с Администрацией г. Омска установить знаки и организовать площадку для стоянки автотранспорта инвалидов у Зала органной и камерной музыки	II квартал 2021 года	Мельник В.А., заместитель директора по общим вопросам

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Полученный балл	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (Ф.И.О., должность)
IV. Доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры				
Требуется продолжить реализацию мероприятий по контролю за соблюдением сотрудниками учреждения общих принципов служебной этики и основных правил служебного поведения	x	<p>Провести беседу с персоналом, осуществляющим непосредственную работу с посетителями о недопустимых действиях и правилах взаимодействия с посетителями</p> <p>Разработать инструкции для контролеров и работников гардероба о правилах поведения при работе с посетителями концертов.</p> <p>Прописать скрипты (сценарии) бесед с потребителями услуг при типовых обращениях</p>	<p>I квартал 2021 года</p> <p>II квартал 2021 года</p> <p>III квартал 2021 года</p>	<p>Притульчик Е.В., заместитель директора по маркетингу</p> <p>Притульчик Е.В., заместитель директора по маркетингу</p> <p>Притульчик Е.В., заместитель директора по маркетингу</p>
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Требуется продолжить работу по оценке удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг	x	Организовать опрос потребителей услуг учреждения о качестве условий их оказания	III квартал 2021 года	Притульчик Е.В., заместитель директора по маркетингу