

Областное государственное автономное учреждение культуры
«ТОМСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ»

П Р И К А З

«19» апреля 2022 г.

№ 154

г. Томск

Об утверждении Плана мероприятий
по совершенствованию деятельности и устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ОГАУК «Томская областная государственная филармония»
на 2022 год

Во исполнение Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», во исполнение рекомендаций по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2021 году

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ОГАУК «Томская областная государственная филармония» на 2022 год (Приложение 1).
2. Суминой Е.Г., заместителю директора по основной деятельности, ежеквартально до 8 числа месяца следующего подготавливать и предоставлять директору отчет об исполнении указанного в п. 1. настоящего приказа Плана.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Н.И. Чабовская

План мероприятий
по улучшению качества работы и устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ОГАУК «Томская областная государственная филармония»
на 2022 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО и должности)
1	2	3	4
1. Мероприятия по устранению недостатков и совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1. Мероприятия по устранению недостатков: устранение несоответствия информации о деятельности ОГАУК «Томская областная государственная филармония», размещенной на официальном сайте, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.			
Отсутствует следующая информация: - дата создания учреждения; - сведения об учредителе; - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя; - адрес сайта учредителя; - информация о материально-техническом обеспечении; - результаты независимой оценки качества оказания услуг; - план по улучшению качества работы организации; - отсутствие на официальном сайте информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличия анкеты для опроса граждан, или гиперссылки на нее)	Внести на сайт отсутствующую информацию: - дата создания учреждения; - сведения об учредителе; - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя; - адрес сайта учредителя; - информация о материально-техническом обеспечении; - результаты независимой оценки качества оказания услуг; - план мероприятий по улучшению качества работы и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ОГАУК «Томская областная государственная филармония» на 2022 год; - анкета для опроса граждан.	до 31.05.2022	Д.Ф. Ушаков, заместитель директора по цифровизации основной деятельности
1.2 Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
	Актуализация информации о	по мере	Сумина Е.Г.,

	деятельности филармонии на информационных стендах	необходимо сти	заместитель директора по основной деятельности; Суходолина О.Ю., начальник отдела рекламы и продвижения и отдела по работе со зрителями
2. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»			
	Создание комфортных условий для слушателей, в том числе: комфортные зоны отдыха (ожидания); наличие навигации (табличек, указателей); доступность питьевой воды; поддержание в чистоте помещений, в том числе санитарно-гигиенических;	постоянно	Габова Л.И., главный администратор (в Большом концертном зале)
	актуальность онлайн-сервисов приобретения билетов.		Киреев Д.А., администратор (в Органном концертном зале)
			Суходолина О.Ю., начальник отдела рекламы и продвижения и отдела по работе со зрителями
3. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1 Мероприятия по устранению недостатков:			
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Поддержание в требуемом состоянии территории, прилегающей к филармонии, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - входных групп (пандусы/подъемные платформы); - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;	постоянно	Бояринцев С.П., главный специалист

	- сменные кресла-коляски; - специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения.		
	- своевременное тестирование и поддержка рабочего состояния звукоусилительной индукционной петли (касса для инвалидов) и системы «Исток» (Большой концертный зал)	постоянно	Кипов А.И., заведующий художественно-постановочной частью
3.1 Совершенствование условий доступности, позволяющих инвалидам, посещающим филармонию, получать услуги наравне с другими слушателями.			
	Направление на обучение сотрудников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья	по необходимости	Козлова Л.Ю., специалист по кадрам
	Поддержание в рабочем состоянии информационного устройства для инвалидов, регулярное обновление информации	постоянно	Овсянников А., техник-программист
	Функционирование версии сайта филармонии для инвалидов по зрению	постоянно	Ушаков Д.Ф., заместитель директора
	Оказание помощи в перемещении инвалидов-колясочников в помещениях филармонии	постоянно	Кипов А.И., заведующий художественно-постановочной частью
4. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость работников»			
	Проведение бесед и совещаний с сотрудниками филармонии (администраторы, кассиры, контролеры билетов, гардеробщики и др.) по вопросам повышения качества работы со слушателями (посетителями)	регулярно	Суходолина О.Ю., начальник отдела рекламы и продвижения и отдела по работе со зрителями; Габова Л.И., главный администратор; Шестакова О.В., заведующий билетными кассами
5. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			

	Анализ обращений, отзывов, предложений, поступающих от слушателей (посетителей) в филармонию	регулярно	Сумина Е.Г., заместитель директора по основной деятельности
	Принятие мер по итогам обращения граждан	по необходимости	Сумина Е.Г., заместитель директора по основной деятельности