|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕН  приказом департамента культуры Костромской области  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 года № \_\_\_\_\_ |

План мероприятий

Направленных на улучшение работы государственных учреждений культуры Костромской области, по результатам проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры в 2019 году

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Мероприятия | Ожидаемый результат | Ответственный исполнитель | Срок исполнения |
| 1 | ОГБУК «Областной Дом народного творчества» | Привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте учреждения:   1. Копия лицензии на осуществление деятельности; 2. Наличие на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»; | Повышение показателя «Открытость и доступность информации об организации» | ОГБУК «Областной Дом народного творчества» | 1 квартал 2020 года |
| Организация опроса среди посетителей учреждения по изучению мнения в рамках проведения независимой оценки качества | Повышение показателя «Открытость и доступность информации об организации» | ОГБУК «Областной Дом народного творчества» | Ежеквартально в течении года |
| Ознакомление работников учреждения с результатами анкетирования граждан | Сбор и предоставление информации для независимой оценки качества | ОГБУК «Областной Дом народного творчества» | 4 квартал 2020 года |
| 2 | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей – заповедник» | Привести в соответствие на сайте учреждения информацию о филиалах музея | Повышение показателя «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей – заповедник» | 20.03.2020 года |
| Привести в соответствие на сайте перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | Повышение показателя «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей – заповедник» | 20.03.2020 года |
| Привести в соответствие на сайте копии документов о порядке предоставления платных услуг, НПА, устанавливающих цену | Повышение показателя «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей – заповедник» | 20.03.2020 года |
| Привести в соответствие на сайте план ПФХД, о материально- техническом обеспечении | Повышение показателя «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей – заповедник» | 20.03.2020 года |
| Обеспечить комфортные условия получения услуг, в частности навигации внутри организации культуры | Повышение показателя «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей – заповедник» | 20.03.2020 года |
| Организация и проведение работ по привлечению активных интернет – пользователей | Расширение постоянной аудитории | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей – заповедник» | Ежеквартально |
| Проведение общего собрания работников учреждения для ознакомления с полученными результатами анкетирования граждан | Объективная оценка удовлетворенности посетителей услугами | ОГБУК «Костромской государственный историко – архитектурный и художественный музей – заповедник» | 01.12.2020 |
| 3 | ОГБУК «Костромская универсальная научная библиотека» | Приобретение информационно-тактильной системы и инвалидной коляски | Повышение показателя «доступность услуг для инвалидов» | ОГБУК «Костромская универсальная научная библиотека» | До конца 2020 года |
|  | Разработка на официальном сайте раздела «часто задаваемые вопросы» | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Костромская универсальная научная библиотека» | 1 квартал 2020 года |
| Оценка результатов, полученных путем опроса пользователей | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Костромская универсальная научная библиотека» | ежеквартально |
| Актуализация  информационно-рекламной  деятельность библиотеки, расширение использования  инструментов SMM-предложения  (SMM – маркетинг в социальных  сетях): | Расширение аудитории | ОГБУК «Костромская универсальная научная библиотека» | еженедельно |
| Проведение on-linе анкетирования  на сайте о  качестве предоставления услуг | Повышение показателя «Удовлетворенность качествами оказываемых услуг» | ОГБУК «Костромская универсальная научная библиотека» | ежеквартально |
| 4 | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | Размещение информации о независимой оценке качества за 2018,2019 год | Повышение показателя «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | 1 квартал 2020 года |
| Размещение на официальном сайте учреждения информации:   1. Контактные данные об учредителе; 2. Информацию о материально-техническом обеспечении. | Повышение показателя «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | 1 квартал 2020 года |
|  |  | Пополнение фонда электронной библиотеки материалами | Повышение показателя «Комфортность условий предоставления услуг» | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | ежегодно |
| Ведение страниц учреждения в социальных сетях | Повышение показателя «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | постоянно |
| Продвижение проекта «Смарт-библиотека» (совместно с Литресс) | Повышение показателя «Комфортность условий предоставления услуг» | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | постоянно |
| Проведение сплошного опроса посетителей одного дня для определения удовлетворенности качеством предоставления информационных услуг | Удовлетворенность качеством оказания услуг | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | постоянно |
| Обновление книжного фонда | Повышение показателя «Комфортность условий предоставления услуг» | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | ежегодно |
| Обеспечить внутри организации:   1. Навигации; 2. Комфортной зоны отдыха; | Повышение показателя «Комфортность условий предоставления услуг» | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | До конца 2020 года |
|  |  | Оборудовать помещения организации:   1. Выделенной стоянкой для инвалидов; 2. Специально оборудованной санитарной гигиенической комнатой. | Повышение показателя «Доступность услуг для инвалидов» | ОГБУК «Библиотека имени А. Гайдара» | До конца 2020 года |
| 5 | ОГКУК  «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | Размещение на сайте БЦКПИР в разделе «Документы» следующей информации - решение учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя; - копия лицензии на осуществление деятельности | Повышение показателя «Открытость и доступность информации» | ОГКУК  «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 1 квартал 2019 года |
| Приобретение кресла-коляски для инвалидов | Повышение показателя «Доступность услуг для инвалидов» | ОГКУК  «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | До конца 2020 года |
| Проведение опроса читателей в рамках независимой оценки качества оказания услуг с помощью анкетирования, телефонного опроса, онлайн анкетирования | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГКУК  «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | ежеквартально |
| 6 | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им.А.Н. Островского» | Размещение анкеты на официальном сайте учреждения для проведения онлайн опроса граждан, а также на официальных страница в социальных сетях | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им.А.Н. Островского» | ежеквартально |
| Рассылка электронных приглашений интернет – пользователям к участию в анкетировании | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им.А.Н. Островского» | ежемесячно |
| Ознакомление работников учреждения с результатами анкетирования | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Костромской государственный драматический театр им.А.Н. Островского» | В течении театрального сезона |
| 7 | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» | Актуализация анкеты для изучения мнения посетителе, размещение указанной анкеты в социальных сетях на официальной страничке учреждения | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» | ежеквартально |
| Размещение на сайте информации о Независимой оценке качества, План по улучшению работы организации, сведения об учредителе, копии Устава, свидетельство о государственной регистрации, копии плана ПФХД, информации о материально-техническом обеспечении | Улучшение качества оказания услуг пользователям | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» | До 1 марта 2020 года |
|  |  | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью до 100 % | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» | До конца 2020 года |
| Обеспечение доступности услуг для инвалидов:  1. Размещение тактильных табличек | Повышение показателя «Доступность услуг для инвалидов» | ОГБУК «Государственная филармония Костромской области» | До конца 2020 года |
| 8 | ОГБУК «Концертно – выставочный центр «Губернский» | Разместить на официальном сайте учреждения анкету для проведения опроса для оценки качества условий оказания услуг учреждения | Оценка удовлетворенности посетителей услугами | ОГБУК «Концертно – выставочный центр «Губернский» | 1 квартал 2020 года |
| Предусмотреть размещение на сайте учреждения следующих способов обратной связи: форма подачи электронного обращения: жалобы, предложения, получение консультации, либо раздела «Часто задаваемые вопросы» | Оценка удовлетворенности посетителей услугами | ОГБУК «Концертно – выставочный центр «Губернский» | 2 квартал 2020 года |
| Разместить на официальном сайте учреждения информацию о материально – техническом обеспечении учреждения | Улучшение качества оказания услуг пользователям | ОГБУК «Концертно – выставочный центр «Губернский» | 1 кварта 2020 года |
| 9 | ОГБУК «Костромской театр кукол» | Разместить на официальном сайте учреждения анкеты для опроса граждан, а также размещение указанной анкеты на официальных страничках в социальных сетях | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Костромской театр кукол» | ежемесячно |
| Обеспечение навигации внутри учреждения | Повышение показателя «Комфортность условий предоставления услуг» | ОГБУК «Костромской театр кукол» | До конца 2020 года |
| Разработать на официальном сайте раздел «часто задаваемые вопросы» | Повышение показателя  «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Костромской театр кукол» | 3 квартал 2020 года |
| Оборудование специальной санитарной комнаты для инвалидов | Повышение показателя «Доступность услуг для инвалидов» | ОГБУК «Костромской театр кукол» | До конца 2020 года |
| 10 | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» | Размещение на официальном сайте учреждения:   1. Контактных данных об учредителе; 2. Информации о материально-техническом обеспечении; 3. Копии лицензии на осуществление деятельности. | Повышение показателя  «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» | До 1 марта 2020 года |
| Создание на официальном сайте раздела «часто задаваемые вопросы» | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» | 3 квартал 2020 года |
|  | Разместить на официальном сайте учреждения анкеты для опроса граждан | Повышение показателя «удовлетворенность качествами оказания услуг» | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» | 1 квартал 2020 года |
|  | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью работников до 100 % | Повышение показателя  «Открытость и доступность информации» | ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна» | До конца 2020 года |