

УТВЕРЖДАЮ

Директор департамента культуры
Ярославской области

М.В. Васильева

« _____ » _____ 2020 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг <1>
государственного учреждения культуры Ярославской области «Государственный театр юного
зрителя имени В.С. Розова»
(наименование организации)

на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планов ый срок реализа ции меропр иятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

I. Открытость и доступность информации театра

Информация о деятельности ГУК ЯО ТЮЗ размещена на официальном сайте не в должном виде	Плановое проведение работ по приведению в соответствие информации о деятельности ГУК ЯО ТЮЗ, размещенной на официальном сайте согласно требованиям приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. №277	В течение года	Ведущий программист Лозко Павел Сергеевич	Проверены и уточнены сведения об учреждении; идет подготовка и утверждение необходимых документов для размещения на сайте должным образом	ноябрь 2020
Отсутствие на официальном сайте информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Разработка анкеты для опроса граждан для обеспечения технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказываемых услуг; Размещение анкеты или гиперссылки на нее на официальном сайте	3 квартал	Администратор Салимова Лейла Фархадовна Ведущий программист Лозко Павел Сергеевич	Для разработки качественной и актуальной анкеты ведется опрос зрителей в социальной сети «В контакте»;	сентябрь 2020 г.

II. Комфортность условий предоставления услуг

Недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, нет	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---

III. Доступность услуг для инвалидов

Помещения театра и прилегающей к нему территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов	Разработка и составление проектно – сметной документации для проведения в театре капитального ремонта, в смету заложено финансирование для оснащения помещений театра и прилегающей к нему территории специальным оборудованием для инвалидов.	В течение года	Главный инженер Кожевников Дмитрий Евгеньевич	Ведется работа по проверке и утверждению проектно-сметной документации	ноябрь 2020
--	--	----------------	---	--	-------------

IV. Доброжелательность, вежливость работников театра

Довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников театра до 100%	1. Проведение подробных инструктажей и обучение персонала, обеспечивающего первичный контакт в информировании получателей услуг при непосредственном обращении, работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги и работников, обеспечивающих дистанционные формы взаимодействия (контролеров билетов, кассиров билетных, гардеробщиков, администраторов;	В течение года	Заместитель директора Прохорова Светлана Леонидовна	Проведены инструктажи и обучение персонала;	февраль 2020
	2. Разработка и размещение на сайте служебной «Этики поведения и общения персонала с получателями услуг»			В стадии разработки «Этика поведения и общения персонала с получателями услуг»	ноябрь 2020

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Довести долю получателей, готовых рекомендовать театр родственникам и	1. Систематические опросы об удобстве графика работы (проведения спектаклей), о качестве условий предоставляемых услуг, о готовности	В течение года	Администратор Салимова Лейла Фархадовна	Опросы проводятся ежемесячно	В течение года
---	--	----------------	---	------------------------------	----------------

<p>знакомым, удовлетворенных графиком работы театра, в целом условиями оказания услуг в театре до 100%</p>	<p>зрителей рекомендовать театр родственникам и знакомым в социальной сети «В контакте»</p> <p>2. Оперативное устранение отмеченных недостатков</p>		<p>Заместитель директора Прохорова Светлана Леонидовна</p>	<p>По мере возникновения недостатки оперативно устраняются</p>	
--	---	--	--	--	--

Директор ГУК ЯО ТЮЗ

Н.Н. Прокина