

Приложение  
к письму министерства культуры Самарской  
области

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**УТВЕРЖДАЮ**

\_\_\_\_\_ ФИО, должность

подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

**П Л А Н**  
МАУИ «ТЮЗ «Дилижанс»

(наименование учреждения)

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году

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	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> (недостаточное информационное обеспечение на сайте театра и в соц. сетях)					

<ul style="list-style-type: none"> <li>Отсутствие на стенде документа «структура и органы управления учреждения»</li> <li>Отсутствие на сайте документов: <ul style="list-style-type: none"> <li>Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> <li>Информация о планируемых мероприятиях</li> <li>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</li> <li>План по улучшению качества работы организации</li> </ul> </li> <li>Отсутствие ответа в течение 30 дней на запрос по электронной почте.</li> </ul>	<p>1. Размещение необходимой информации на стендах и сайте учреждения:  -«структура и органы управления учреждения»;  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры  -Информация о планируемых мероприятиях  -Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  -План по улучшению качества работы организации</p> <p>2. Усилить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг по средствам почты.</p>	<p>декабрь 2022г.</p> <p>постоянно</p>	<p>1. Кабилова Елена Сергеевна  Руководитель литературно-драматургической части</p> <p>Рыженкова Татьяна Вячеславовна  специалист по кадрам</p> <p>2. Кабилова Елена Сергеевна  Руководитель литературно-драматургической части</p> <p>Рыженкова Татьяна Вячеславовна  специалист по кадрам</p>	<p>Проведен анализ результатов независимой оценки качества услуг.</p> <p>Регулярно обновляется информация на сайте театра <a href="http://teatrdiligence.ru/">http://teatrdiligence.ru/</a>  Ведется официальная страница в ВК <a href="https://vk.com/theater_diligence">https://vk.com/theater_diligence</a></p>	<p>декабрь 2022г.</p> <p>постоянно</p>
---	--	--	---	--	--

	3. Внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации. Организация анкетирования посетителей учреждения.	1 раз в квартал	3. Свиридова Юлия Владимировна Главный администратор		
--	--	-----------------	---	--	--

**II. Комфортность условий предоставления услуг**  
(недостаточная материально – техническая и информационное обеспечение театра)

Наличие и доступность питьевой воды	Приобретение кулера с питьевой водой и размещение его фойе театра	январь 2023г.	Свиридова Галина Акимовна Заместитель директора	Проведен анализ результатов независимой оценки качества услуг  Закупка санитарно - гигиенические средства	декабрь 2022г  1 раз в месяц
	Внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг	1 раз в квартал	Самохина Лидия Васильевна Главный бухгалтер		

**III. Доступность услуг для инвалидов**  
(недостаточное обеспечение доступной среды для для инвалидов и маломобильных групп населения)



	- Контроль за состоянием доступной среды и обеспечением условий позволяющим получать услуги на равне со всеми.	постоянно			
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Недостаточное удовлетворение доброжелательностью, вежливостью работников театра при использовании дистанционных форм взаимодействия (тел., эл. почта)	Организация проведения мероприятия «Профессиональная этика в театре»  - Внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг.	1 раз в квартал	Мартынов Виктор Валентинович Художественный руководитель  Миронова Ирина Алексеевна Директор	Проведен анализ результатов независимой оценки качества услуг	декабрь 2022г.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостаточное удовлетворение получателями услуг	- Внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг.  - Решение всех проблем по причинам недовольства, недостатка в работе учреждения	1 раз в квартал  постоянно	Свиридова Юлия Владимировна главный администратор	Проведен анализ результатов независимой оценки качества услуг  Выстраивание диалога со зрителем (обсуждение выявленной проблемы с дальнейшим ее решением)	декабрь 2022г.  1 раз в неделю (планерка)