

УТВЕРЖДАЮ
Васильева М.В. директор департамента культуры
 Ярославской области



_____ (подпись)

_____ (дата)

ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ¹
ГАУК ЯО «ЯРОСЛАВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ» (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	Плановый срок реализации мероприятия	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 об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на					

<p>официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:</p> <p>- сведения об учредителе/учредителях</p>	<p>Информация размещена в разделе «О филармонии» в подразделе «Зрителям» и в положении «Порядок оказания услуг». в октябре 2011 г.</p> <p>Добавить куратора на сайте</p>	<p>06.02.2020 г.</p>	<p>Администратор сайта Качанова Наталия Леонидовна</p>	<p>Добавлен куратор учреждения.</p>	<p>Информация размещена в указанный срок 06.02.2020 г.</p>
<p>- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей</p>	<p>Информация размещена в разделе «О филармонии» в подразделе «Зрителям» и в положении «Порядок оказания услуг» изначально</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>- адрес сайта</p>	<p>Информация размещена в разделе «Официальные документы» в подразделе «Контактная информация» изначально</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>- положения о филиалах и представительствах</p>	<p>Филиалов нет</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

- адреса сайтов структурных подразделений	Структурных самостоятельных подразделений нет	-	-	-	-
- копия лицензии на осуществление деятельности	Деятельность филармонии не подлежит лицензированию.	-	-	-	-
Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	Раздел «Часто задаваемые вопросы» размещен на сайте 22.10.2019 г. «Книга отзывов» размещена при создании сайта в октябре 2011 г. на главной странице. Кроме того в разделе «Контакты» размещён адрес электронной почты для обращений.	-	-	-	-
II. Комфортность условий предоставления услуг					
-	-	-	-	-	-
III. Доступность услуг для инвалидов					
Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: - специальными креслами-колясками	Использование сменного кресла-коляски предусмотрено приказом Минкультуры России от 16.11.2015 г. № 2800 как одна из возможностей (наряду с другими) обеспечить самостоятельное передвижение инвалидов по объекту. Передвижение инвалидов обеспечено	-	-	-	-

	<p>иными средствами (в т.ч. с помощью персонала). Необходимости в приобретении сменных кресел колясок не возникло. Приезжают на своих колясках. Паспорт доступности объекта согласован с 5-ю организациями инвалидов май 2019 г.</p>			
<p>Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Согласно Приказу Министерства Культуры России №2830 от 20.11.2015 г. унифицированная модель оценки качества применяется с учётом особенностей деятельности организации культуры. Поскольку филармония осуществляет показ исполнения музыкальных произведений, применить указанный показатель некорректно</p>			
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p>				
<p>- Довести до получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя</p>	<p>В 2019 г. жалобы отсутствуют</p>			

услуги при непосредственном обращении, до 100%						
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%	В 2019 г. жалобы отсутствуют	-	-	-	-	-
довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%	В 2019 г. жалобы отсутствуют	-	-	-	-	-
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%	Работа ведётся регулярно. Жалоб со стороны в слушателей в 2019 г. нет.	Еженедельно в течение года	-	-	-	-
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%	Нареканий со стороны слушателей в 2019 г. нет.	-	-	-	-	-
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%	Нареканий со стороны слушателей в 2019 г. нет.	-	-	-	-	-



Директор ГАУК ЯО «Ярославская государственная филармония»

Л.В. Гаврилова