

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«НОВОСИБИРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ УКРАИНСКИЙ КУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР»**

**ОТЧЕТ о реализации Плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг ГБУК НСО «НОУКЦ»
на 2017-2018 гг. по итогам независимой оценки качества, проведенной в 2016 г.
(промежуточный, по итогам 12 мес. 2017 г.)**

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок	Ответственные лица	Итоговый результат
Открытость и доступность информации об организации (в т.ч. на официальном сайте учр. и bus.gov.ru)				
1.	Повышения качества, открытости и полноты информации, размещаемой на сайте ГБУК НСО «НОУКЦ»	Ежемесячно и ежеквартально	Петренко Г. Н. Лантух В. А.	Улучшение качества работы сайта и удовлетворения посетителей размещаемой на нем информацией посредством: 1. В течение 2017 г. – улучшения показат. своевременности размещения информации на сайте; 2. Модернизация сайта – создание новых разделов и расширение имеющихся, пополнение информации в данных разделах; 3. Обеспечение непосредственной технической возможности выражения мнений получателей услуг о качестве их оказания на сайте – создание и постепенное совершенствование он-лайн анкеты - опроса на главной странице сайта учреждения; согл. обр. данных – 23 ответа (20 полн. и 3 частичн.) В 2018 г. работа по модернизации сайта будет продолжена
2.	Повышения качества, открытости и полноты информации, размещаемой в других источниках.	Ежемесячно и ежеквартально, по мере необходимости	Петренко Г. Н. Шерсткина В. Ф.	Улучшение процесса информирования целевых групп населения об услугах и мероприятиях путем повышения оперативности и увеличения кол-ва источников информирования: 1. Своевременное размещение в различных видах электронных и традиционных СМИ (местных печатных газетах и телеканалы г. Новосибирска и НСО, их эл. версиях информационно-новостных сайтах, в некоторых случаях – в соц. сетях «ВКонтакте»,

				<p>«Одноклассники» и др.);</p> <p>2. Успешное дополнение информации на стендах размещения/распространения афиш как в местах проведения, так и в др. учреждениях и т.д.;</p> <p>3. Увеличение распространения буклетов с инф. о «НОУКЦ» (в частности буклеты распространялись во время пров. нек-рых крупных мероприятий – Межрег. фестиваля нац. творчества «Родник», обл. праздников «Сорочинская ярмарка» и «Сибирские обжинки»)</p> <p>4. Успешное повышения охвата аудитории телефонного информирования населения в целях увеличения доли лиц, считающих информирование достаточным.</p> <p>5. Обработка данных письменных анкет, заполняемых зрителями в конце мероприятий и присылаемых по эл. почте. 157 чел. из всех источн.</p> <p>151 – полностью удовл., 6 – частично удовл.</p>
3.	Размещение информации на сайте bus.gov.ru	Ежеквартально и раз в полугодие, в зависимости от необходимости	Петренко Г. Н. Лантух В. А.	<p>Повышение открытости и доступности информации об учреждении посредством своевременной подготовки документов для размещения – дополнения неск. раз за 2017 год – в основном в начале года.</p> <p>Следующий крупный массив информации готовится к размещению в I квартале 2018 г.</p>
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в т. ч. для групп населения с ОВЗ				
4.	Способствование наличию доступных условий получения усл. в т.ч. для лиц с ОВЗ и повышение уровня комфортности предоставления услуги и	В течение года	Петренко Г. Н.	<p>1. Осуществлен успешн. выбор учреждением площадок для оказания услуг (проведения культурно-массовых мероприятий), имеющих элементы и инфраструктурные и конструктивные особенности, обеспечив. доступ инвалидов к объектам и площадкам оказания услуг (наличие пандусов, доступных входов в здание и концертные залы на первых/нулевых уровнях/этажах зданий).</p> <p>2. Осущ. назначение специалистов, организ. помощь лицам с ОВЗ (Петренко Г.Н.)</p> <p>3. Проведено спец. мер-тие для инвалидов: Программа с мастер-классами в рамках декады</p>

				инвалидов «Украинская семья – с любовью!» (декабрь 2017г.)
5.	Дальнейшее совершенствование комфортности предоставления услуг и доступности их получения	В течение года	Петренко Г. Н.	1. В течение 2017 г. осуществлялось увеличение охвата граждан, получающих услуги поср. расширения географ. мер-тий в сочетании с комфортностью выбранных площадок (на базе домов культуры, имеющих пандусы, пологие спуски и др. приспособл. для инвалидов (ДК «Сибтекстильмаш», ДК «Академия», ДК «Октябрь» г. Искитима и др. площадки г. Новосибирска и НСО
Доброжелательность, компетентность и вежливость сотрудников организации, в т. ч. их эффективность				
6.	Осуществление комплекса мероприятий, направленных на улучшение комфортности для получателей услуг при взаимодействии с персоналом организации	В течение года	Петренко Г. Н.	В течение 2017 г. осуществлялось профессиональное самообразование и обучение специалистов в целях увеличения процента получателей услуг, полностью удовлетворенных компетентностью, вежливостью и профессионализмом сотрудников учреждения 1. директор Шерсткина В.Ф. (ГО и защита населения от ЧС – май 2017г.); 2. администратор Петренко Г.Н. (обеспечение доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере культуры)
7.	Осуществление комплекса мероприятий, направленных на улучшение качества	В течение года	Петренко Г. Н. Шерсткина В. Ф.	Успешно проведены исследования (включая анкетирование) степени удовлетворенности получателей услуг в целях повышения их удовлетворенности качеством оказываемых услуг
8.	Дальнейшее повышение квалификации специалистов учреждения	В течение года	Шерсткина В. Ф. Третьякова Г. Е.	Составлен и редактируется график повышения квалификации с последующ. обучением на курсах в целях повышения эффективности работников и развития кадрового потенциала учреждения на 2018 г.

Директор ГБУК НСО «НОУКЦ»



Шерсткина В. Ф.