

«УТВЕРЖДАЮ»  
 Заместитель директора  
 Федерального государственного  
 бюджетного учреждения культуры  
 «Санкт-Петербургская академическая филармония  
 им. Д.Д. Шостаковича»



Наумов И.Г.

«24» марта 2016 г.

**План по улучшению качества условий предоставления услуг  
 Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургская академическая филармония  
 им. Д.Д. Шостаковича» на 2016г.**

п/п	Показатель	Плановые мероприятия по повышению качества	Периодичность и сроки реализации	Ответственные исполнители, контакты
1		<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Провести проверку актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте Филармонии.	Не позднее 10 марта 2016г., в дальнейшем – 1 раз в квартал	Заместитель директора, Директор Большого зала Наумов Игорь Геннадьевич igor.g.naumov@gmail.com
		Провести тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов из различных браузеров и мобильных ОС.	Не позднее 10 марта 2016г. и далее 1 раз в квартал	
		Обеспечить и соблюдать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта	Условие соблюдено и поддерживается	Редактор сайта Величко Валерия valerivelichko@yandex.ru
		Разместить информацию о месте нахождения организации с указанием схемы проезда	Информация размещена и поддерживается	

п/п	Показатель	Плановые мероприятия по повышению качества	Периодичность и сроки реализации	Ответственные исполнители, контакты
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	<p>Осуществлять размещение актуальной информации о выполнении государственного задания и отчет о результатах деятельности организации культуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на сайте Филармонии;</li> <li>- на официальном сайте bas.gov.ru</li> </ul>	<p>В течение 10 дней с момента утверждения государственного задания. Далее проводить актуализацию сведений о госзадании и его исполнении по мере обновления информации, но не позднее 10 рабочих дней с момента внесения соответствующих изменений</p>	<p>Редактор сайта Величко Валерия valeriavelichko@yandex.ru</p> <p>Главный бухгалтер Равальдини Любовь Викторовна glavbuh@philharmonia.spb.ru</p> <p>Заместитель директора по экономике Вергазова Ирина Борисовна irinav@philharmonia.spb.ru</p>
1.3	Информирование о новых мероприятиях	<p>Осуществлять размещение на сайте организации и контроль полной и достоверной информации о проводимых в филармонии концертах и мероприятиях</p>	Ежедневно	<p>Редактор сайта Величко Валерия valeriavelichko@yandex.ru</p> <p>Заместитель художественного руководителя Петровский Евгений Дмитриевич evgenypetrovsky@gmail.com</p>
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	<p>Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в Филармонии (в том числе мест для сидения, гардеробов, чистоту помещений и пр.)</p>	Ежедневно	<p>Главный администратор Клиновский Владимир Евгеньевич klinovskyyv@gmail.com</p> <p>Заместитель начальника административно-хозяйственного отдела Евдокимова Светлана Кирилловна</p>

п/п	Показатель	Плановые мероприятия по повышению качества	Периодичность и сроки реализации	Ответственные исполнители, контакты
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	Разместить на сайте филармонии полный услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемых организацией посетителям и проводить контроль и актуализацию размещенной информации	Не позднее 15 апреля 2016г., в дальнейшем – 1 раз в квартал	Редактор сайта Величко Валерия valeriavelichko@yandex.ru
		Проверить размещение информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан.	В срок до 15.05.2016 осуществить проверку размещенной информации, далее - вести контроль с периодичностью 1 раз в квартал	Главный администратор Клиновский Владимир Евгеньевич klinovskyv@gmail.com
		Проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации	1 раз в квартал	Редактор сайта Величко Валерия valeriavelichko@yandex.ru
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.	Установить и обеспечить работоспособность независимой системы учета посещений сайта. Вести контроль раскрытия информации независимой системы учета посещений сайта.	Установить в срок до 10 марта 2016г. с последующим ежемесячным контролем	
		Контролировать возможность навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта	1 раз в квартал	

п/п	Показатель	Плановые мероприятия по повышению качества	Периодичность и сроки реализации	Ответственные исполнители, контакты
	Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации.	Обеспечить доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации с последующим контролем	Ежемесячный контроль	
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Разместить на сайте филармонии в разделе «Контакты» полный перечень транспортных средств с указанием номеров маршрутов наземного транспорта и станций метро	До 10 марта 2016г. с последующим контролем актуальности информации 1 раз в квартал	Старший администратор Инкина Дарья bzinfo@philharmonia.spb.ru Редактор сайта Величко Валерия valerivelichko@yandex.ru
		Обеспечить безопасный и комфортный доступ слушателей к залам Филармонии (чистота прилегающей территории, освещенность)	Ежедневно	Заместитель начальника административно-хозяйственного отдела Евдокимова Светлана Кирилловна
2.5	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	Поддерживать на сайте филармонии в рабочем состоянии возможность покупки/бронирования билетов в электронном виде	Ежедневно	Редактор сайта Величко Валерия valerivelichko@yandex.ru
2.6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с	Поддерживать работоспособность сайтов и сервисов учреждения для использования современными устройствами и браузерами.	По мере необходимости	Начальник отдела вычислительной техники и телефонии Васильев Дмитрий Анатольевич admin@philharmonia.spb.ru

п/п	Показатель	Плановые мероприятия по повышению качества	Периодичность и сроки реализации	Ответственные исполнители, контакты
	помощью мобильных устройств)	Поддерживать актуальность пошаговой инструкции использования электронных сервисов.	По мере необходимости	Начальник отдела вычислительной техники и телефонии Васильев Дмитрий Анатольевич admin@philharmonia.spb.ru  Редактор сайта Величко Валерия valeriavelichko@yandex.ru
		Разработать и ввести в эксплуатацию мобильную версию сайта филармонии с последующим контролем работоспособности системы	до 15.12.2016г. и последующим ежемесячным контролем	
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Проводить детальное изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы учреждения, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.	1 раз в сезон	Старший администратор Инкина Дарья bzinfo@philharmonia.spb.ru
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников филармонии по коммуникативности с посетителями.	1 раз в год	Заместитель директора, Директор Большого зала Наумов Игорь Геннадьевич igor.g.naumov@gmail.com
		Сформировать график аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного общения.	До 15.05.2016	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	Разместить информацию (ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) на официальном сайте организации с последующим поддержкой актуальности	Информация размещена, ежемесячный контроль актуальности	Редактор сайта Величко Валерия valeriavelichko@yandex.ru  Заместитель директора, Директор Большого зала Наумов Игорь Геннадьевич igor.g.naumov@gmail.com
		Поддерживать работоспособность раздела для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения.	Ежедневный контроль	Редактор сайта Величко Валерия valeriavelichko@yandex.ru

п/п	Показатель	Плановые мероприятия по повышению качества	Периодичность и сроки реализации	Ответственные исполнители, контакты
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Обеспечить работоспособность раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг» (в том числе раздела о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации) с обеспечением доступа к нему не более чем 2 переходами по сайту.	Еженедельный контроль	Редактор сайта Величко Валерия valeriavelichko@yandex.ru
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении представить его учредителю и разместить его на официальном сайте учреждения.	До 28.03.2016	Заместитель директора, Директор Большого зала Наумов Игорь Геннадьевич igor.g.naumov@gmail.com
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Проводить работу по дальнейшему расширению спецпроектов филармонии с поддержкой актуальной информации в соответствующем разделе сайта организации	Постоянно	Старший администратор Инкина Дарья bzinfo@philharmonia.spb.ru
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Соблюдать высокий художественный уровень проводимых в филармонии мероприятий	Постоянно	Заместитель художественного руководителя Петровский Евгений Дмитриевич evgenypetrovsky@gmail.com