

УТВЕРЖДАЮ

Начальник управления культуры и развития
туризма администрации города Чебоксары

Л.В. Маркова

(подпись)

«15» марта 2021 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
в муниципальном автономном учреждении культуры «Чебоксарский городской детский парк им. космонавта А. Г. Николаева»
муниципального образования города Чебоксары - столицы Чувашской Республики на 2021-2023 гг.

п/п критерия	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
1.	I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Не полное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности организации культуры на официальном сайте в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. Официальный сайт организации культуры должен содержать полный перечень структурных подразделений организации, включая необходимые документы и другие сведения: - полное и сокращенное наименование организации; - наличие и функционирование формы	Январь 2021	И.о. директора Айвенова Н.П.	Содержание и форма предоставления информации о деятельности организации культуры на официальном сайте Учреждения приведена в соответствии с требованиями приказа Министерства	Январь 2021

		<p>для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;</p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»; – обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); – информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией; – копия устава; – свидетельство о государственной регистрации; – решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры; – копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; – результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; – план по улучшению качества работы организации; <p>наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению.</p>			культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной	Назначить ответственное лицо ответственным за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте	Январь 2021	И.о. директора Айвенова Н.П	Приказом Учреждения от 10 февраля 2021 г. № ____	Январь 2021г.

	на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов.			назначено лицо, ответственное за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт), а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов.	
2.	II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в Учреждении (в том числе чистоту помещений и пр.)	2021-2023г.г.	И.о. директора Айвенова Н.П.		

3.	III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	<p>Не оборудована территория, прилегающая к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	<p>Оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -подготовить специально оборудованные парковочные места для автомобилей инвалидов с разметками и знаками; - закупить сменные кресла-коляски; - обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в Учреждении; 	2 квартал 2022г.	И.о. директора Айвенова Н.П.		
3.2.	<p>Не обеспечены в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 	<ul style="list-style-type: none"> - Установить дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и по зрению; - Приобрести и использовать материалы с рельефноточечным шрифтом Брайля для дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации (тифлосурдопереводчика) - Разработать и разместить на сайте учреждения Карту доступности для инвалидов; - Разработать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - Направить на обучение сотрудников Учреждения по особенностям оказания услуг и сопровождению инвалидов; 	1 квартал 2022г.	И.о. директора Айвенова Н.П.	Разработана альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Январь 2021г.

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
4.	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проведение тематических совещаний/инструктажей с кассирами по вопросам повышения качества работы с посетителями	2021-2023г.г.	И.о. директора Айвенова Н.П.	Разработаны речевые модули для кассиров Учреждения для повышения доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт.	Февраль 2021
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проведение тематических совещаний/инструктажей с работниками по вопросам повышения качества и работы с посетителями.	2021-2023г.г.	И.о. директора Айвенова Н.П.		

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проведение тематических совещаний/инструктажей с работниками по вопросам повышения качества и работы с посетителями, а также Проведение регулярной разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики.	2021-2023г.г.	И.о. директора Айвенова Н.П.		
5.	V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проведение соцопросов, проведение интересных культурно-массовых мероприятий, праздников, создание новых клубных формирований исходя из потребностей населения.	2021-2023г.г.	И.о. директора Айвенова Н.П.		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Пересмотреть график работы парка.	2021г	И.о. директора Айвенова Н.П.		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Продолжать работу по повышению качества предоставляемых услуг.	2021-2023г.г.	И.о. директора Айвенова Н.П.		