

УТВЕРЖДАЮ
Глава администрации Красноармейского района
Чувашской Республики

А.Н. Кузнецов

«26» марта 2021 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Центр развития культуры и библиотечного дела»
Красноармейского района 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-телеком-муникационной сети «Интернет».	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности учреждения, располагаемой на информационных стендах и официальном сайте	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проводить мониторинг удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		
2.	II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проводить мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. В ходе ремонтных работ: - обустроить зону ожидания для посетителей; - благоустроить территории учреждений.	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		
3.	III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	Не оборудована территория, прилегающая к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	Содержание прилегающих территорий и внутренних помещений учреждений культуры в соответствии с требованиями действующего законодательства. Оборудовать выделенную стоянку для автотранспорта инвалидов. В ходе ремонтных работ: - оборудовать входную группу пандусами; - оборудовать санитарный узел с учетом доступности для инвалидов; - оборудовать дверные проемы с учетом доступности для инвалидов.	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		

	<p>проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 				
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; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в 	<p>В ходе ремонтных работ установить тактильные знаки на стены и ленты на пол.</p> <p>Пройти обучение (инструктирование) специалисту РДК по вопросам, связанным с предоставлением услуг инвалидам.</p> <p>Привлечение волонтеров для оказания услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Создание нового сайта учреждения с учетом альтернативной версии для инвалидов по зрению.</p> <p>Расширение доли услуг инвалидам, в дистанционном режиме и на дому.</p>	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора	

	дистанционном режиме или на дому					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов менее 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов	Проведение мониторинга удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		
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 мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Организация изучения работниками учреждений культуры «Кодекса профессиональной этики»	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		
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	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников учреждений культуры.	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		

	опрошенных получателей услуг					
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 мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг. Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения.	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы путем анкетирования с указанием желательных диапазонов времени работы.	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Выявление причин неудовлетворенности получателей услуг. Оперативное реагирование и устранение причин неудовлетворенности получателей услуг.	2021-2023 гг.	Васильева Светлана Анатольевна, и.о. директора		