

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики

Е.Г. Чернова

«2» июля 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор автономного учреждения Чувашской Республики «Государственный орден «Знак Почета» русский драматический театр» Минкультуры Чувашии

С.М. Ермолаева

«2» июля 2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в автономном учреждении Чувашской Республики «Государственный орден «Знак Почета» русский драматический театр» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя	макс. возможное	Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"					
1.1.	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".	30	30	Своевременное размещение и актуализация информации на информационных стендах и официальном сайте театра и СМИ	2019-2020 гг.	Средства от иной деятельности

1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	30	30	<p>Своевременное размещение на официальном сайте театра актуальной информации о номерах телефонов, электронной почте, электронных сервисах.</p> <p>Предоставление развернутых и корректных ответов через форму обратной связи.</p> <p>Совершенствование процедуры Онлайн-продажи билетов (продажа и возврат билетов зрителями).</p> <p>Изучение потребностей зрителей и их удовлетворенности оказываемых театром услуг по результатам анализа расширенных анкет и данных ящиков для опроса, проведенных опросов на официальном сайте театра в баннере «Опрос»</p>	2019-2021 гг.	Средства от иной приносящий доход деятельности
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общему числу</p>	40	40	<p>Изучать потребности зрителей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, с помощью устного опроса и анкетирования с целью улучшения качества обслуживания.</p> <p>Проведение</p>	2019-2021 гг.	Средства от иной приносящий доход деятельности

	опрошенных получателей услуг)			<p>консультаций по всем интересующим зрителей вопросам.</p> <p>Предпринять решительные меры для устранения недостатков и замечаний, указанных посетителями театра.</p> <p>Оперативно реагировать на вопросы и замечания зрителей, которые обращаются через социальные сети Интернет</p> <p>Информировать по внутреннему радио театра о премьерах, гастролях, предстоящих мероприятиях</p>		
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	24	30	<p>Установить знаки стоянок автотранспортных средств для инвалидов.</p> <p>Предусмотреть в зрительном зале места для зрителей в инвалидных креслах.</p> <p>Усилить контроль за санитарно-гигиеническим состоянием туалетной комнаты для инвалидов.</p>	2019-2021 гг.	Средства от иной приносящий доход деятельности



3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	40	40	<p>Разместить на входе и в фойе театра надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Разместить в зрительном зале индукционную систему для слабо слышащих.</p> <p>Показы спектаклей в специализированных школах-интернатах</p> <p>Провести необходимое обучение администраторов по сопровождению инвалидов по зрению по зданию театра.</p> <p>Продолжить работу по организации онлайн-трансляции спектаклей театра.</p>	2019-2021 гг.	Средства от иной приносящий доход деятельности
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	По итогам изучения потребностей инвалидов продолжить работу по улучшению качества обслуживания.	2019-2021 гг.	