

УТВЕРЖДАЮ

Директор АУ «Республиканский центр народного творчества «ДК тракторостроителей»  
Минкультуры Чувашии

 Н.О. Фошина

(подпись)

«    »    2022 г.

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг

в Автономном учреждении Чувашской Республики «Республиканский центр народного творчества «Дворец культуры тракторостроителей» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году

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.	Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая ин-	Привести официальный сайт АУ «Республиканский центр народного творчества «ДК тракторостроителей» Минкультуры Чувашии в соответствие с нормативно-правовыми актами	февраль 2022	начальник отдела Фошин П.В.	Официальный сайт приведен в соответствие с нормативно-правовыми актами. 1. В разделе	09.02.2022

	<p>формация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей;</li> <li>- свидетельство о государственной регистрации;</li> <li>- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;</li> <li>- копия плана ФХД или бюджетной сметы;</li> <li>- информация о материально-техническом обеспечении.</li> </ul>			<p>«Контакты» размещены контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя.</p> <p>2. В подразделе «Учредительные документы» раздела «Документы» размещены свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя.</p> <p>3. В подразделе «Бухгалтерские документы» раздела «Документы» размещена копия плана ФХД</p>	
--	---	--	--	---	--

					4. В подразделе «Планирование и результаты деятельности» раздела «Документы» размещена информация о материально-техническом обеспечении	
1.2.	<p>На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:</p> <p>- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>Добавить анкету для опроса граждан о качестве оказания услуг путем интеграции ссылки на анкету в баннер «Независимая оценка качества оказания услуг» на главной странице официального сайта</p>	февраль 2022	начальник отдела Фошин П.В.	<p>На главной странице сайта в подразделе «Независимая оценка качества» раздела «Документы» размещен документ с гиперссылкой и подробной инструкцией для прохождения анкетирования в рамках обязательной программы «Независимая оценка качества»</p>	09.02.2022



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	Назначить приказом учреждения ответственное лицо за размещение информации о результатах независимой оценки качества на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах.	февраль 2022	директор Фошина Н.О.	Приказ Учреждения №01-06/23 от 21.02.2022г.	февраль 2022
2.	II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Разрабатывается проектно-сметная документация по капитальному ремонту здания ДК тракторостроителей. Улучшить условия комфортности оказания услуг, обеспечив: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью (в том числе чистоту помещений и др.)	2022-2024 (в рамках косметического ремонта зданий)	заместитель директора по техническим вопросам главный инженер Александров В.А.		
3.	III. Доступность услуг для инвалидов					

3.1.	<p>Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- сменные кресла-коляски.</li> </ul>	<p>Оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- приобрести сменные кресла-коляски.</li> </ul>	2022-2024	<p>заместитель директора по техническим вопросам-главный инженер Александров В.А.</p>	<p>С тыльной стороны здания ДК оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов</p>	2018
3.2.	<p>В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</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>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.</li> </ul>	<p>Разрабатывается проектно-сметная документация по капитальному ремонту здания ДК тракторостроителей. В техническое задание ПСД включены вопросы по программе доступная среда.</p> <p>Провести инструктирование работников учреждения по сопровождению инвалидов в помещении организации.</p>	2022-2024	<p>заместитель директора по техническим вопросам-главный инженер Александров В.А.</p> <p>начальник отдела кадров Солоненко В.В.</p>		



3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов	Повысить уровень доступности услуг для инвалидов	2022-2024	заместитель директора по техническим вопросам главный инженер Александров В.А.		
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	Провести семинар-практикум для работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по развитию доброжелательного общения.	2022-2024	начальник отдела кадров Солоненко В.В.		
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	Провести тематические совещания/инструктажи с работниками по вопросам повышения качества и работы с посетителями.	2022-2024	начальник отдела кадров Солоненко В.В.		

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	Провести тренинговые занятия для работников учреждения, направленное на развитие доброжелательности и вежливости при использовании дистанционных форм взаимодействия.	2022-2024	начальник отдела кадров Солоненко В.В.	Разработан «Кодекс этики»	2014
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	Продолжить работу по повышению уровня организации работы с родителями участников творческих коллективов и зрителями концертных программ, проводить дней открытых дверей	2022-2024	Заместитель директора по культурно-массовой работе Чернова М.Г.		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проводить анкетирование посетителей	сентябрь 2022	Заместитель директора по культурно-массовой работе Чернова М.Г.		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получа-	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, позволяющем рекомендовать	2022-2024	Заместитель директора по культурно-массовой ра-		

	телей услуг	организацию через организацию мероприятий, повышающих имидж учреждения: Дни открытых дверей, совместная творческая деятельность с семьями участников клубных формирований.		боте Чернова М.Г.		
--	-------------	--	--	----------------------	--	--