

СОГЛАСОВАНО

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

Е. Г. Чернова

« 11 июля 2019 г.

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

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

УТВЕРЖДАЮ

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

Минкультуры Чувашии

С. М. Ермолаева

« 11 июля 2019 г.

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	макс. возможное			
1.	Критерий "Открытость и доступность информации о деятельности 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	2019-2021 гг.	Средства от иной приносящей доход 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"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	30	30	<p>Своевременное размещение на официальном сайте театра актуальной информации о номерах телефонов, электронной почты, электронных сервисов.</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 приносящей доход деятельности
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности</p>	40	40	<p>Изучать потребности зрителей, удовлетворенных открытостью, полнотой</p>	2019-2021 гг.	Средства от иной приносящей доход деятельности

	<p>организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>			<p>и доступностью информации, с помощью устного опроса и анкетирования с целью улучшения качества обслуживания.</p> <p>Проведение 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"					

<p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений 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 	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.	<p>Средства от иной приносящий доход деятельности</p>
<p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих 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 	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>	2019-2021 гг.	<p>Средства от иной приносящий доход деятельности</p>

<p>зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 дистанционном режиме или на дому 			<p>Провести необходимое обучение администраторов по сопровождению инвалидов по зрению по зрению по зрению по зрению по зрению.</p> <p>Продолжить работу по организации онлайн-трансляции спектаклей театра.</p>		
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	30	30	<p>По итогам изучения потребностей инвалидов продолжить работу по улучшению качества обслуживания.</p>	2019-2021 гг.	