

УТВЕРЖДАЮ:



**План работы по повышению качества оказания услуг  
МКУК ЦБС Октябрьского района, по результатам проведения  
независимой оценки качества в 2016 году.**

**Примерные сроки реализации мероприятий**

**1. Повышение открытости и доступности информации об организациях ЦБС Октябрьского района**

п/п	Мероприятия	Сроки
1.	Отредактировать информацию об организации, размещенную на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> : - номера телефонов организации, указать в формате (383)000-00-00 или (383)00-0-00-00; - указать актуальные и корректные адреса официального сайта организации и электронной почты; - своевременно актуализировать и обновлять информацию об организации (внутренние документы, нормативные документы, планы, отчеты и т.д.)	До 15.01.2017
2.	<b>Для повышения информационной доступности официальных сайтов организаций в сети «Интернет»:</b>	
2.1	Обеспечить контрастность текста и динамических элементов (баннер) на выбранном фоне главных страниц официальных сайтов организаций	До 15.02.2017
2.2	Обеспечить размещение на официальных сайтах организаций телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об организациях и оказываемых услугах	До 15.02.2017
2.3	Обеспечить размещение на официальных сайтах организаций полной и актуальной информации об организации в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления указанной	До 15.02.2017

	информации, на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»	
<b>3.</b>	<b>Для повышения информационной доступности организаций при обращении граждан по телефону:</b>	
3.1	Обеспечить доступность дозвона в организацию по телефонам, указанным на официальных сайтах организаций для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, которые могут дать полную информацию об организации и оказываемых услугах	До 01.03.2017
3.2	Организовать проведение семинаров с сотрудниками по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, ФИО и должность сотрудника	До 01.03.2017
<b>4.</b>	<b>Для предоставления более полной информации на поступающие обращения граждан посредством электронных сервисов:</b>	
4.1	Актуализировать указанные на официальных сайтах организаций адреса электронной почты, обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса организации, назначить конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полноту подготавливаемых ответов	До 15.02.2017
4.2	Сохранить оперативность ответов на обращения в учреждения посредством электронной почты	Постоянно
4.3	Разработать возможную структуру ответа на электронное обращение, в которую можно включить информацию о перечне оказываемых услуг, перечне необходимых документов, категории и возраста обслуживаемых, платности или бесплатности оказания услуг, а также контактных данных (ФИО и телефон конкретного специалиста, адрес электронной почты)	До 01.06.2017
4.4	Обеспечить подготовку наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснений по заданным вопросам	Постоянно
4.5	При подготовке ответов давать не только ссылку на сайт организации, но и пояснения по конкретно заданным вопросам. Если в поступившем обращении недостаточно информации для полного ответа, то постараться уточнить необходимые данные, а затем подготовить ответ	Постоянно

## 2. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания

1.	Определить возможные пути следования до учреждений и установить указатели с четким видимым шрифтом	2 квартал 2017 года
2.	Установить информационные таблички с наименованием организации на входные зоны ограждения прилегающей территории	4 квартал 2017 года
3.	Провести работу по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках (рекомендуется руководствоваться СП 59.133.30.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001), обеспечить соответствие по следующим параметрам. При условии финансирования.	4 квартал 2017 года
3.1	наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для инвалидной коляски. При условии финансирования.	
3.2	наличие выступов в начале и конце перил	
3.3	наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях	
3.4	предусмотреть оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих покрытий	
3.5	наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов	
3.6	размещение дополнительно зеркал на уровень, доступный для всех групп населения, в том числе людям, передвигающимся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном уровне для всех групп населения (например: под наклоном)	
3.7	размещение информационных стендов в помещениях организации на высоту 0,9-1,7 метров от уровня пола, доступную для всех категорий клиентов, информация на стендах должна быть выполнена контрастным шрифтом и размером, доступным для чтения	
4.	рассмотреть возможность оборудовать помещения организаций специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами). При условии финансирования.	2018 год

## 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников

1.	Провести обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям	1 квартал 2017 года
----	--	------------------------

#### **4. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

1.	Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования клиентов, и учесть при планировании деятельности организаций	1 квартал 2017 года
----	--	------------------------