

УТВЕРЖДАЮ  
Глава администрации Порецкого района  
Е.В.Лебедев

(подпись)  
«22»/03 2021 г.

### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная клубная система»  
Порецкого 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-телекоммуникационной сети «Интернет».	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте учреждения <a href="http://porcks.ru/">http://porcks.ru/</a>	постоянно	Ефимова Н.М., директор		
2.	II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью	ежегодно	Ефимова Н.М., директор		

	условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	условий предоставления услуг. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг				
3.	III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	<p>Не достаточно оборудована территория, прилегающая к организации, и ее помещения 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>	<p>Поддержание территории и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов.</p>	2021-2023	Ефимова Н.М., директор		
3.2.	<p>Не достаточно обеспечены в организации условия доступности, позволяющие 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</li> </ul>	<p>Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов.</p> <p>Техническая поддержка альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению.</p> <p>Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении КДУ (сопровождение). Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном (телефон, электронная почта) режиме или на дому.</p>	постоянно	Ефимова Н.М., директор		

	<p>сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>					
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов менее 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов. Обеспечение доступности услуг КДУ для инвалидов. Организация повышения квалификации специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.</p>	2021-2023	Ефимова Н.М., директор		
4.	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1.	<p>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</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы. Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.</p>	2021-2023	Ефимова Н.М., директор		
4.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы. Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала</p>	2021-2023	Ефимова Н.М., директор		

	электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) менее 100% от общего числа 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	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при организации работы. Обеспечение открытости информации о КДУ, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий пользователей, доброжелательности и вежливости работников.	ежегодно	Ефимова Н.М., директор		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы. Использование дистанционных форм обслуживания.	ежегодно	Ефимова Н.М., директор		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг. Проведение анкетирования посетителей и удаленных пользователей. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в КДУ. Проведение мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков.	ежегодно	Ефимова Н.М., директор		

		Организация повышения квалификации работников. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.				
--	--	--	--	--	--	--