

СОГЛАСОВАНО

Заместитель

министра культуры,

по делам национальностей

и архивного дела Чувашской Республики

Е.Г. Чернова

2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Муниципального бюджетного учреждения культуры

«Районный центр развития культуры и библиотечно-

го обслуживания»

Цивильского района» Чувашской Республики

Ю.Г. Тимофеев

2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг

в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Районный центр развития культуры и библиотечного обслуживания" Цивильского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	макс возможное			
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	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности учреждения, размещаемой на официальном сайте ЦБС http://gov.sar.gu/default.aspx?id=805 и ЦКС http://gov.sar.gu/Default.aspx?id=794 и на информационных стендах в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.	постоянно	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с покупателями услуг: - 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 покупателю	15	30	Техническая поддержка официального сайта учреждения и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей. Размещение на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для подачи электронного обращения, жалобы, предложения. Размещение на сайте анкеты для опроса для обеспечения возможности выражения покупателю	постоянно 2 полугод. 2019 г. 2 полугод. 2019 г.	текущее финансирование

	телем услуга мнения о качестве оказания услуга (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			лем услуга мнения о качестве оказания услуга				
1.3.	Доля получателей услуга, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуга)	40	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на информационном стендах и официальном сайте.		ежегодно	текущее финансирование	
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуга»								
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуга: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организацией; - возможность бронирования услуга, доступность записи на получение услуга (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50	50	Поддержание комфортных условий в зонах отдыха. Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. Обеспечение доступности питьевой воды		постоянно постоянно постоянно постоянно	текущее финансирование	
2.2.	Время ожидания предоставления услуга	-	-					
2.3	Доля получателей услуга, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуга (в % от общего числа опрошенных получателей услуга)	49	50	Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуга для устранения недостатков.		ежегодно	текущее финансирование.	
3. Критерий «Доступность услуга для инвалидов»								
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие специальных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	18	30	Приведение прилегающей территории и внутренних помещений учреждения в соответствие с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуга в отношении инвалидов: - организация выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов; - расширение дверных проемов в районном доме культуры		постоянно 2020 г.	текущее финансирование бюджет Цивильского района бюджет Цивильского района	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих	32	40	Разработка версии сайта учреждения для		2019 г.	текущее	

	<p>ших инвалидам получать услуги наравне со всеми, 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 и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - 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>инвалидов по зрению.</p> <p>Оказание необходимой помощи инвалидам при посещениях учреждения (сопровождение).</p> <p>Предоставление библиотечных и культурно-досуговых услуг инвалидам в дистанционном режиме и на дому.</p> <p>Организация обучающих семинаров по вопросам, связанным с предоставлением услуг инвалидам совместно с БУ «Чувашская Республика» специализированная библиотека им. Д.Н. Толстого.</p> <p>Оснащение кинотеатра «Асам» специальным устройством, позволяющим демонтировать фильмы с тифлокомментированием.</p>	постоянно	финансирование
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	ежегодно	текущее финансирование
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивших первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников для выявления и устранения недостатков. Проведение семинарских занятий по профессиональной этике.	ежегодно	текущее финансирование
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение семинарских занятий по профессиональной этике.	ежегодно	текущее финансирование
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, получении консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18	20	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников для выявления и устранения недостатков. Проведение семинарских занятий по профессиональной этике.	ежегодно	текущее финансирование

Критерий «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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30	30	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг для учета мнения получателей услуг при организации работы.	постоянно	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18	20	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг для устранения недостатков. Организация опроса населения Цивильского района с целью выявления наиболее удобного графика работы учреждения.	постоянно 2020 г.	текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49	50	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством услуг для устранения недостатков. Проведение анкетирования «Качество услуг, предоставляемых пользователям в учреждении». Проведение мероприятий по повышению квалификации работников учреждения.	постоянно 2020 г. ежегодно	текущее финансирование