

СОГЛАСОВАНО

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

Е.С. Чернова  
« 28 июля 2019 г. »



УТВЕРЖДАЮ  
директора МБУ «Централизованная клубная система» Чебоксарского района Чувашской Республики

Л.Г. Виноградова  
« 28 июля 2019 г. »



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная клубная система» Чебоксарского 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 организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	макс возможное			
1.	Критерий "Открытость и Доступность информации об организации культуры"					
1.1.	Соответствие 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 обновление актуальной информации	Постоянно	В рамках текущего финансирования
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	22,5	30	Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через	Постоянно	В рамках текущего финансирования

	<p>- телефона,</p> <p>- электронной почты,</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>			<p>разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта</p> <p>учреждения с возможностью оставлять комментарии</p> <p>Своевременное обновление информации о телефонах и электронной почте руководителей структурных подразделений</p> <p>учреждения на официальном сайте</p> <p>Размещение на сайте формы для электронного обращения пользователей</p> <p>Размещение на сайте анкеты для опроса для обеспечения возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг</p> <p>Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ и социальных сетях</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Январь 2020 г.</p> <p>2020 г.</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p> <p>В рамках текущего финансирования</p> <p>В рамках текущего финансирования</p> <p>В рамках текущего финансирования</p>
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационно-информационно-	36	40		Постоянно	В рамках текущего финансирования

2.	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	45	50
2.2.	Время ожидания предоставления услуги		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47,7	50
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"		
	Анализ и изучение мнения получателей услуг	Постоянно	В рамках текущего финансирования

3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений 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>	18	30	<p>Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг</p> <p>Поддержание территории и внутренних помещений клубных учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов.</p>	Постоянно  2020-2021	В рамках текущего финансирования
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих 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 сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими обучение</li> </ul>	24	40	<p>Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг</p>	Постоянно	В рамках текущего финансирования
	<p>необходимое</p>					

	(инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	29,4	30	Анализ и изучение мнения получателей услуг	Постоянно	В рамках текущего финансирования
4. Критерий "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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38,64	40	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении и повышение уровня квалификации сотрудников учреждения	Постоянно	В рамках текущего финансирования
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)	38	40	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении и повышение уровня квалификации сотрудников учреждения	Постоянно	В рамках текущего финансирования

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.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении и повышение уровня квалификации сотрудников учреждения	Постоянно	В рамках текущего финансирования
5. 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)	26,69	30	Повышение уровня качества предоставляемых услуг	Постоянно	В рамках текущего финансирования
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18,3	20	Обеспечение получателей услуг с удобным графиком работы учреждения	Постоянно	В рамках текущего финансирования
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48,05	50	Участие в оценке качества проведения мероприятий методом анкетирования посетителей учреждения, проведение регулярного внутреннего контроля качества проведения	Постоянно	В рамках текущего финансирования

				Мероприяттій учреждения		
--	--	--	--	----------------------------	--	--