

СОГЛАСОВАНО
 Заместитель Министра культуры, по делам
 Национальности и архивного дела Чувашской
 Республики

 Е.Т. Чернова
 « 8 » ~~август~~ 2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Централизованная клубная система города Чебоксары"
 по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МБУК «ЦКС г. Чебоксары»
 Балыбердина С.А.
 « 5 » ~~август~~ 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 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	Актуализация информации и материалов на информационных стендах и официальном сайте организации	2019 г.	В рамках текущего финансирования
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных	22,5	30	Разработка раздела сайта для обратной	IV квартал 2019 года	В рамках текущего финансирования

1.3.	<p>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) 	40	40	связи и взаимодействия с получателями услуг	2019 г.	В рамках текущего финансирования
2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	40	40	Актуализации информации и материалов на информационных стендах официальном сайте организации	2019 г.	В рамках текущего финансирования
2.1.	<p>Обеспечение в организации для комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; 	50	50	<p>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</p> <p>Ежедневная уборка помещений согласно требованиям санитарно-гигиенических норм</p> <p>Обеспечение доступности связи</p>	2019–2021 гг.	2019 г.

2.2.	Время ожидания предоставления услуги			(записи) на получение услуги		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Ежеквартальный мониторинг удовлетворенности комфортностью условий, в том числе с помощью электронных сервисов	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования
3.	Критерий "Доступность услуг 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	24	30	Обеспечение наличия 2 сменных кресел-колясок в рамках доступности помещений для инвалидов: 1 коляска для ДК «Южный», 1 коляска для Информационно-культурного центра	IV квартал 2019 года	В рамках текущего финансирования

	<p>проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 			<p>пос. Сосновка</p>		
3.2.	<p>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 зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение (инструктирование) работниками сопровождения (возможность работы с работниками организации); - наличие возможности предоставления услуг в 	40	40	<p>Поддержание в работоспособном состоянии альтернативной версии в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</p>	2019–2021 гг.	<p>В рамках текущего финансирования</p>

	Дистанционном режиме или на дому						
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности получателей качеством услуг	2019–2021 гг.	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)	40	40	Проведение тренингов социально-психологической направленности для формирования положительного имиджа и повышения профессиональной компетентности сотрудников учреждения	2019–2021 гг.	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)	40	40	Ежемесячное проведение собраний по теме поддержания социально-психологического климата в коллективе, правил поведения на	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования	

				<p>рабочем месте, прописанных в Кодексе об этике учреждения</p>		<p>В рамках текущего финансирования</p>
4.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	20	20	<p>Повышение профессиональной квалификации, мастер-классы, самообразование, обмен опытом</p>		<p>В рамках текущего финансирования</p>
5.		Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"				
5.1.	<p>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)</p>	30	30	<p>Улучшение качества предоставляемых услуг путем внедрения и активного использования новых технологий. Анализ отзывов в социальных сетях. (ВКонтакте, Инстаграм, Facebook).</p>	2019–2021 гг.	<p>В рамках текущего финансирования</p>

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Своевременная информация о расписании работы клубных формирований с корректировкой (с учетом охвата всех дней недели и всех возрастных категорий)	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Проведение имиджевых мероприятий и дней открытых дверей	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования