

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК "Централизованная клубная система" Комсомольского района Чувашской Республики

Г.М.Перьев



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Централизованная клубная система" Комсомольского 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 о деятельности организации культуры"					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30	30	Актуализация и обновление информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте учреждения Valencia@bk.ru в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277.	постоянно	в рамках текущего финансирования
	- на информационных стендах в помещении организации.			Поддержание степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения.		
	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".					
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	22,5	30	-Размещение на официальном сайте организации анкеты для опроса граждан.	2019 г.	в рамках текущего финансирования
	- телефона,			-Техническая поддержка официального сайта учреждения и расширение электронных сервисов.	Постоянно	
	- электронной почты,			-Размещение на сайте электронного		

	<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>сервиса «Обратная связь» для подачи электронного обращения, жалобы, предложения</p>	<p>2020 г.</p>	
<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>40</p>	<p>40</p>	<p>-Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте учреждения.</p>	<p>1 раз в полугодие</p> <p>в рамках текущего финансового года</p>
<p>2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 организации; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	<p>40</p>	<p>50</p>	<p>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</p> <p>-Содержание помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, требованиями санитарно – гигиенических норм.</p> <p>-Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания посетителей.</p>	<p>постоянно</p> <p>в рамках текущего финансового года</p>

2.2.	Время ожидания предоставления услуги						
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48,5	50	-Замена отопительного котла в котельной РДК -Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.	2019 г. 1 раз в полугодие	в рамках текущего финансового года	
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 проемов; - наличие специальных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	6	30	- оборудование входных групп пандусами и местами парковки для автотранспортных средств инвалидов в: Альбус-Сюрбеевском СДК, Асановском СДК, Полевошештаховском СДК, Новобикмурзинском СК, Нортечинском СДК, Старочелны-Сюрбеевском СДК, Сюрбей-Токаевском СДК, Новомуратском СДК. Нижнетимеевском СДК, Старовыселинском СДК, Вотланском СК, Урмаевском СДК, Нижне-Вюртли-Шигалинском СДК -Поддержание территории и внутренних помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов. -Установка в РДК кнопки вызова персонала для инвалидов	2020 г.	в рамках текущего финансового года	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	32	40	- установка альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению -Обучение сотрудников по оказанию ситуационной помощи различным группам инвалидов, в том числе по эффективному пользованию оборудованием для	2019 г. 2021 год	в рамках текущего финансового года	

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	обеспечения инвалидам.	Доступности услуг		в рамках текущего финансового года
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	-Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	в рамках текущего финансового года
4.	Критерий "Доброжелательность 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	- Сохранение достигнутого уровня качества оказания услуг - Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика работника культуры».	в рамках текущего финансового года
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	-Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью клубных работников. -Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества	в рамках текущего финансового года

				оказания. -Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика работника культуры».	ежеквартально	
4.3.	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)	20	20	- Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. - Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников клубных учреждений. - Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика работника культуры».	Постоянно 1 раз в полугодие	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)	30	30	- Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. - Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг	1 раз в полугодие постоянно	в рамках текущего финансирования
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	-Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы. -Внесение изменений в график работы МУК «ЦКС» Комсомольского района с учетом мнения пользователей	1 раз в полугодие 2019 г.	в рамках текущего финансирования
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49	50	-Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.	1 раз в полугодие	в рамках текущего финансирования