

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Т. Чернова

« 08 января 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора МАУК «ЦКС»  
Марининско-Посадского района

А.О. Федоров

2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ  
по улучшению качества оказания услуг  
в муниципальном автономном учреждении культуры  
"Централизованная клубная система" Марининско-Посадского района  
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	Источник и финансирования
		фактическое	максимальное			
1.						
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".	22,5	30	1) разработка макетов стендов для КЛУ района; 2) изготовление стендов для посетителей по макетам; 3) приведение информации о деятельности МАУК «ЦКС», размещенной на информационных стендах в помещениях ЦКС и на сайте организации в сети "Интернет" в соответствие с требованиями нормативно-правовых актов.	2019 г.  2020 г.  2020 г.	в рамках текущего финансирования
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной	15	30	1) создание на сайте ЦКС механизмов обратной связи и	2019-2020 гг.	в рамках текущего

	связи и взаимодействия с получателями 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 получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			взаимодействия с получателями услуг, 2)создание на сайте ЦКС разделов "Часто задаваемые вопросы", «Консультации по оказываемым услугам», «Анкета о качестве оказания услуг»	2019-2020 гг.	финансирование
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)	40	40	Систематическое обновление и расширение спектра размещаемой на сайте ЦКС и информационных стендах информации	2019-2020 гг.	в рамках текущего финансирования
<b>2 Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>						
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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 организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	45	50	1) повышение в структурных подразделениях ЦКС уровня комфортности зоны отдыха/ожидания; 2) организация питьевого режима; 3)обеспечение санузлов всем необходимым; 4)усиление контроля за соблюдением чистоты и порядка в помещениях; 5)организация услуги бронирования	постоянно постоянно постоянно постоянно	в рамках текущего финансирования, а также из внебюджетных источников
2.2	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Осуществление мониторинга комфортности условий предоставления услуг в	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

				структурных подразделениях ЦКС, проведение опросов среди населения. Обучение сотрудников работе с посетителями		ования
<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>						
3.						
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 сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно - гигиенических помещений в организации	9	30	1)приведение пандусов и дверных проёмов в структурных подразделениях ЦКС в соответствие с нормативными актами; 2)установка знаков и разметки, обозначенных парковочные места для инвалидов; 3)оснащение помещений КДУ приспособлениями для обслуживания инвалидов; 4)выделение в зрительных залах мест для инвалидов-колясок;	2019-2020 гг.       2020-2021 гг.	в рамках бюджетных ассигнований,
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; - 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,	32	40	1)обучение ряда сотрудников ЦКС работе с инвалидами; 2)расширение перечня услуг, предоставляемых дистанционно или на дому; 3)изготовление табличек с информацией, дублированной шрифтом Брайля; 4)приобретение комплекта оборудования для тифло-сурдо комментирования; 5)услугение и расширение работы КДУ в социальных сетях.	2020-2021 гг. 2019-2021 гг. 2020-2021 гг. 2020-2021 гг. 2019-2020 гг.	в рамках бюджетных ассигнований

	прошедшими необходимым обучение (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)	30	30	Обучение сотрудников ЦКС работе с инвалидами;	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования		
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>							
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	1)проведение инструктирования сотрудников; 2)проведение тренингов по стрессо-устойчивости;	постоянно  2019-2020 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	1)проведение инструктирования сотрудников; 2)проведение тренингов по стрессо-устойчивости;	2019-2021 гг.  2019-2020 гг.	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 (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	1)проведение инструктирования сотрудников; 2)проведение тренингов по стрессо-устойчивости; 3)усиление и расширение работы КДУ в социальных сетях	постоянно  2019-2020 гг.  2019-2020 гг.	в рамках текущего финансирования		
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>							
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию и родственникам и	30	30	1)повышение качества оказания услуг через	2020-2021 гг.	в рамках текущего		

	знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			повышение компетенций сотрудников; 2)усиление работы КУДУв соц.сетях	2019-2020 гг.	финансирование
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	1) систематическое проведение мониторингов с последующей корректировкой графиков работы	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	Повышение качества оказания услуг путём проведения мастер-классов и семинаров Школы повышения квалификации сотрудников ЦКС	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования