

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры, по делам народного творчества и архивного дела Чувашской Республики



И.А. Смирнов

2019



МБУК «Централизованная клубная система» Моргаушского района Чувашской Республики

И.А. Смирнов

5 июля 2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная клубная система» Моргаушского 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	максимальное			
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".	22.5	30	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и официальном сайте МБУК «ЦКС» Моргаушского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет",	Постоянно, по мере необходимости	В рамках текущего финансирования

1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона. - электронной почты.</p>	18	30	<p>Техническое обновление сайта МБУК «ЦКС» Моргаушского района</p>	<p>Постоянно, по мере необходимости</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p>
				<p>согласно Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"</p>		

	<p>- электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения мнений о получателем услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>				
1.3.	<p>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>	36.11	40	<p>Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте МБУК «ЦКС» Моргаушского района</p>	<p>Постоянно, по мере необходимости</p> <p>В рамках текущего финансирования</p>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	45	50	<p>1. Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенностью условий предоставления услуг</p> <p>2. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями</p>	<p>Постоянно, по мере необходимости</p> <p>Бюджет Моргаушского района</p>
2.1.	<p>Обеспечение в организации для предоставления условий</p> <p>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации;</p> <p>- доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p>				

	<p>- санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>- возможность бронирования услуги/доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>			<p>санитарно-гигиенических норм</p> <p>3. Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги</p> <p>4. Благоустройство территорий и прилегающей территории</p> <p>культурно-досуговых учреждений</p> <p>5. Проведение текущего ремонта жилых помещений. помещений общего пользования</p> <p>организации;</p> <p>6. Приобретение аудио-видеоборудования</p> <p>7.Оборудование помещений соответствующей мебелью</p>	
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	<p>1. Поддержание уровня комфортности предоставления услуг.</p> <p>2. Продолжение изучения мнения получателей услуг.</p>	<p>постоянно</p> <p>Бюджет Моргаушского района</p>

Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.	6	30	2019 -2021	Бюджет Моргаульского района, внебюджетные средства
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 емелных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1. Доведение доли зданий учреждений культуры, оборудованных пандусами и поручнями до 100% 2. Организация выделенных стоянок в Моргаульском и Большесундырском СДК для автотранспортных средств инвалидов 3. Организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации		Бюджет Моргаульского района, внебюджетные средства
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	24	40	Постоянно Бюджет Моргаульского района, внебюджетные средства

<p>зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика):</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) работниками сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>30</p>	<p>30</p>	<p>3. Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p>
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	<p>30</p>	<p>30</p>	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p>
<p>4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</p>				
<p>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)</p>	<p>40</p>	<p>40</p>	<p>1. Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг 2. Проведение семинарских занятий с персоналом по изучению кодекса этики работников МБУК «ЦКС» Моргаушского района включение в план мероприятий по внутреннему</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p>

	<p>контролю качества оказания услуг в организации</p> <p>проверки соблюдения сотрудниками кодекса организаций кодекса этики</p> <p>3.Проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями услуг</p>			<p>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)</p>	<p>40</p> <p>40</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p>
	<p>1.Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг</p> <p>2.Проведение семинарских занятий с персоналом по изучению кодекса этики работников МБУК «ЦКС» Моргаулского района</p> <p>включение в план мероприятий по внутреннему контролю качества оказания услуг в организации</p> <p>проверки соблюдения сотрудниками кодекса этики</p> <p>3. Проведение</p>						

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	тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями услуг	ежеквартально	В рамках текущего финансирования
5.				1. Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг 2. Проведение семинарских занятий с персоналом по изучению кодекса этики работников МБУК «ЦКС» Моргаушского района включение в план мероприятий по внутреннему контролю качества оказания услуг в организации проверки соблюдения сотрудниками кодекса этики 3. Проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями услуг		
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	<p>1. Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг</p> <p>2. Проведение семинарских занятий с персоналом по изучению кодекса этики работников МБУК «ЦКС» Моргаушского района</p> <p>включение в план мероприятий по внутреннему контролю качества оказания услуг в организации</p> <p>проверки соблюдения сотрудниками кодекса этики</p> <p>3. Проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями услуг</p>	ежеквартально	В рамках текущего финансирования
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей графиком работы организации</p>	ежеквартально	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	<p>1. Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг</p> <p>2. Проведение семинарских занятий с персоналом по изучению кодекса этики работников МБУК «ЦКС» Моргаушского района включение в план мероприятий по внутреннему контролю качества оказания услуг в организации</p> <p>3. Проведение проверок соблюдения сотрудниками кодекса этики</p> <p>3. Проведение тренингов по исключению конфликтных ситуаций в процессе работы с получателями услуг</p>	ежеквартально	В рамках текущего финансирования
------	---	----	----	--	---------------	----------------------------------