

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

« 2002 » 2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК ДК «Акация»
О.А. Курганская
2019 г.



по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Дворец культуры "Акация" 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 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".	15	30	Обновление информации и материалов на информационных стендах. Создание сайта учреждения.	2019 г. 2020 г.	Средства от принимаемой доход деятельности

1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных 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) 	0	30	Разработка отдельной страницы сайта для обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	2020 г.	Средства от приносящей доход деятельности
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	32	40	Актуализация информации и материалов на информационных стендах.	2019 г.	Средства от приносящей доход деятельности.
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					

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; - 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.) 	50	50	<p>Установка навигации внутри учреждения.</p> <p>Ежедневная уборка помещений согласно требованиям санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Обеспечение доступности связи (записи) на получение услуги.</p>	2020 г.	В рамках текущего финансирования
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>					
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50	50	<p>Ежеквартальный мониторинг удовлетворенности комфортностью услуг</p> <p>Ежедневная уборка помещений согласно требованиям санитарно-гигиенических норм</p> <p>Обеспечение доступности связи (записи) на</p>	2019–2021 гг. 2020 г.	В рамках текущего финансирования

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		собраний по теме поддержания социально-психологического климата в коллективе, правил поведения на рабочем месте, прописанных в Кодексе об этике учреждения.		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, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	17	20	Повышение профессиональной квалификации, мастер-классы, самообразование, обмен опытом, деловая игра.	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	Улучшение качества предоставляемых услуг путем внедрения и активного использования новых технологий. Анализ отзывов в социальных сетях. (ВКонтакте,	В рамках текущего финансирования

				Инстаграм, Facebook, ОК).		
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