



СОГЛАСОВАНО  
 Заместитель министра культуры, по делам  
 национальностей и архивного дела  
 Чувашской Республики  
 Е.Г. Чарнова  
 2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор АУ  
 г. Канаш  
 «5» июля 2019 г.  
 Д.В.

по улучшению качества оказания услуг в Автономном учреждении "Городской Дворец культуры" г. Канаш 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 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	Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности организации культуры на официальном сайте в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры РФ №277 от 20 февраля 2015г. Установить дополнительные информационные стенды внутри помещения о деятельности организации.	2019-2020 гг.	В рамках текущего финансирования

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"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	0	30	<p>Улучшить оформление официального сайта организации путем дополнения информации, а также способов обратной связи. Разместить в социальных сетях с наибольшим количеством посещений группы для различных возрастов потребителей услуг для общения и анализа проведенных мероприятий, а также размещения афиш предстоящих мероприятий.</p> <p>Провести анкетирование для выявления недоработок в проведении мероприятий с последующим анализом и внедрением в работу предложений.</p>	2019 г.	<p>В рамках текущего финансирования</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</p>	20	40	<p>Актуализация информации и материалов на информационных стендах и официальном сайте организации.</p>	2019-2020 гг.	<p>Внебюджетные средства</p>

	"Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)						
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"						
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.)	50	50	Поддержание комфортных условий для предоставления услуг. Содержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги			Своевременно предоставлять все плановые и заказанные услуги	2019-2020 гг.	В рамках текущего финансирования	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Мониторинг удовлетворенности потребителей комфортностью условий предоставления услуг.	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования	

Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.		6	30	Предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья: - Установить новый пандус на центральном входе здания с улучшенными характеристиками для удобства посещения учреждения. - Разместить на полу ограничительные полосы для людей с нарушением зрения. - Ликвидировать преграды при проезде через дверные проемы до места получения услуг.	2019-2021 гг.	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 сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации					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 рельефо-	16	40	Обеспечить внедрение нового электронного оборудования для возможности получения информации лицами с нарушением слуха, зрения во время проведения мероприятий в учреждении. Проводить регулярное обучение и инструктаж	2019-2021 гг.	Внебюджетные средства, средства от участия в различных программах

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	21	30		персоналом по оказанию помощи в сопровождении лиц с ОВЗ в учреждении. Установить видеочкамеру в большом зале с возможностью передачи информации в сеть интернет, для дистанционного просмотра мероприятий и концертных программ, не выходя из дома. Проводить видеозапись концертных программ, творческих выступлений с дальнейшим размещением видеозаписей на официальном сайте организации и в социальных группах для просмотра всем желающим.	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования	
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40	40		Поддержание достигнутых показателей.	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования	

	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)			Инструктаж принимаемых сотрудников вопросам оказания услуг населению. Проведение общих собраний трудового коллектива.	Вновь по оказанию услуг населению.		
4.2.	Доля получателей удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	40	Поддержание достигнутых показателей. Инструктаж принимаемых сотрудников вопросам оказания услуг населению.	Вновь по оказанию услуг населению.	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования
4.3.	Доля получателей удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных	20	20	Поддержание достигнутых показателей. Инструктаж принимаемых сотрудников вопросам оказания услуг населению.	Вновь по оказанию услуг населению.	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования

	получателей услуг)						
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	Мониторинг удовлетворенности получателей услуг. Повышение уровня разработки новых мероприятий для определенных категорий потребителей исходя из графика улучшения плановых показателей удовлетворенности. Увеличение количества мероприятий с большим процентом удовлетворенности по согласованию определенной категорией граждан о времени и способе проведения для улучшения показателя удовлетворенности.	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных работой организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Мониторинг удовлетворенности получателей услуг. Повышение	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования	

				<p>показателей удовлетворенности путем пересмотра графика работы по согласованию с категорией потребителей услуг неуполномоченных графикам работы. Организация повышения квалификации специалистов для более эффективной разработки мероприятий при тесном сотрудничестве с различными категориями граждан.</p>	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)	47,5	50	Изучение и внедрение предложений новых групп респондентов с помощью социальных сетей.		