

СОГЛАСОВАНО

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


Е.Г. Чернова
2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор АУ «Республиканский центр
народного творчества «Дворец культуры
тракторостроителей» Минкультуры
Чувашии


С.В. Кузнецов
2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в автономном учреждении Чувашской Республики «Республиканский центр народного творчества «Дворец культуры тракторостроителей» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела 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 финансирован ия
		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".	30	30	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности учреждения размещаемой на информационных стендах и официальном сайте в соответствии с требованиями, установленными приказом	постоянно	текущее финансирован ие

			Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277		
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной 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)	30	30	Техническая поддержка официального сайта: - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи; - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты, электронных услуг; - оформление и ведение журнала учета обращений по личному приему граждан, телефону и обращениям, полученных посредством электронного сервиса.	постоянно	текущее 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)	36,96	40	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения: - сбор информации посредст	постоянно	текущее финансирование

2.				<p>вом предоставления возможности получателям услуг заполнения анкет;</p> <p>- проведение опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью услуг на официальном сайте учреждения.</p>		
Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"						
2.1.	<p>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 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>Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства.</p> <p>Обновление навигации в здании.</p> <p>Обеспечение комфортных условий в зоне отдыха.</p> <p>Внедрение системы электронной продажи и бронирования билетов на мероприятия, проводимые учреждением.</p>	постоянно	текущее финансирование
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>	-	-	-	-	-

2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Проведение мониторинга удовлетворенности получателей комфортностью условий предоставления услуг. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в учреждении.	постоянно	текущее финансирование
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 сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	24	30	Содержание прилегающей территории и внутренних помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов. Разработка проектно-сметной документации на оснащение адаптированным лифтом для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	постоянно 2019 г.	текущее финансирование в рамках финансирования

				<p>Оснащение адаптированным лифтом для лиц с ограниченными возможностями здоровья в здании Дома дружбы народов</p>	2020 г.	в рамках финансируемая
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выточенными 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 	40	40	<p>Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов.</p> <p>Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении учреждения (сопровождение).</p> <p>Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения.</p>	постоянно	текущее финансируемое

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	27,99	30	Обеспечение доступности услуг учреждения для инвалидов. Проведение мониторинга с целью выявления востребованных услуг культуры для адаптации инвалидов.	постоянно	текущее финансирование
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость 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	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение тренингов по повышению клиенто-ориентированности персонала; профессиональное самообразование специалистов; проведение методических бесед на темы: - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»;	постоянно	текущее финансирование

				<p>- «Вежливое общение»; - «Виды, стадии и разрешение профессиональных конфликтов».</p>		
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	37,96	40	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала. Организация тематических семинаров, совещаний для сотрудников учреждения, повышение квалификации специалистов.</p>	постоянно	текущее финансирование
4.3.	<p>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</p>	20	20	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.</p>	постоянно	текущее финансирование

	оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных 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	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при организации работы. Обеспечение открытости информации об учреждении, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий пользователей, доброжелательности и вежливости работников.	постоянно	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы.	постоянно	текущее финансирование

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности получателей качеством оказания услуг.</p> <p>Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в учреждение.</p> <p>Проведение мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков.</p> <p>Организация повышения квалификации работников учреждения.</p> <p>Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.</p> <p>Проведение и организация опроса (анкетирование) получателей услуг</p>	постоянно	текущее финансирование
------	---	----	----	---	-----------	------------------------