

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры, по делам
национально-региональных и архивного
дела
Чувашской Республики

Е.Г. Чернова

« 29 июля 2019 г. »



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Мемориальный комплекс "Победа"
по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК МК «Победа»
Лаврилова И.И.
2019 г.

№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	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах. Тестирование и заполнение контентом вновь разработанного сайта учреждения МБУК МК «Победа».	2019-2021 гг.	Средства от приносящей 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	<p>1) Разработка отделеьной страницы сайта с дистанционными способами обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.</p> <p>2) Оперативное выполнение информационных запросов уагленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной.</p>	2019 г.	<p>Средства от приносящей доход деятельности</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>	40	40	<p>Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте учреждения.</p>	2019-2021 гг.	<p>Средства от приносящей доход деятельности</p>

		Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"				
2.						
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 организации; - 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>1)Разработка, и изготовление установка навигации внутри учреждения.</p> <p>2)Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>3)Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги.</p>	2020-2021 гг.	В рамках текущего финансирования
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50	50	<p>1)Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг.</p>	-	-

				2) Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования
				3) Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги.	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования

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;	18	30	1) Организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.	2021 г.	В рамках текущего финансирования
------	--	----	----	--	---------	----------------------------------

<p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>			<p>2) Организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в учреждении.</p>	<p>2021 г.</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p>
<p>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</p>	<p>24</p>	<p>40</p>	<p>1) Техническая поддержка официального сайта учреждения, включая обеспечение его альтернативной версии в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. 2) Повышение квалификации работников учреждения, занятых обслуживанием инвалидов.</p>	<p>2019-2021 гг. 2020 г.</p>	<p>В рамках текущего финансирования В рамках текущего финансирования</p>

	<p>по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучением (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			<p>3) Оперативное обслуживание инвалидов на дому.</p>	2019-2021 гг.	-
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	22,9	30	<p>1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг.</p> <p>2) Организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>3) Организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в учреждении.</p>	2019-2021 гг. 2021 г.	<p>-</p> <p>В рамках текущего финансирования</p> <p>В рамках текущего финансирования</p>

Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.						
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 тренингов социально-психологической направленности для формирования положительного имиджа и повышения профессиональной компетентности сотрудников учреждения.	2019-2021 гг.	-
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	Поддержание благоприятного социально-психологического климата в коллективе, внесение поветку общим собранием трудового коллектива вопросов о ценностях и правилах поведения на рабочем месте, прописанных в Кодексе корпоративной этики учреждения.	2019-2021 гг.	-

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, 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	Повышение квалификации, уровня профессиональной компетентности работников с использованием различных форм: -самообразование; -обмен опытом; -мастер-классы; -курсы повышения квалификации.	2019-2021 гг.	-
------	---	----	----	--	---------------	---

Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

5.						
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. Повышение квалификации, уровня профессиональной компетентности работников	2019-2021 гг.	В рамках текущего финансирования

				использованием различных форм: -самообразование; -обмен опытом; -мастер-классы; -курсы повышения квалификации.	2019-2021 гг.	-
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных работой организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Составление и своевременная корректировка расписания работы клубных формирований с учетом охвата всех дней недели и всех возрастных категорий получателей услуг.		
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.	-