

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



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в МБУК "Централизованная клубная система" Канашского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУК "Централизованная клубная система" Канашского района Чувашской Республики  
*Р.Ш.Ш.*



№ 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".	22,5	30	Актуализация и обновление информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте учреждения <a href="http://gov.sar.ru/?gov_id=867">http://gov.sar.ru/?gov_id=867</a> в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277. Поддержание степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения.	2019-2021гг.	текущее финансирование
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с посетителями услуг: - телефона.	15	30	Размещение на официальном сайте организации анкеты для опроса граждан. Техническая поддержка официального сайта учреждения и расширение электронных сервисов.	2019 г.	текущее финансирование

	<ul style="list-style-type: none"> <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 услуги мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>				сов. Размещение на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	2019 г.	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)	30	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте учреждения.		ежегодно	текущее финансирование
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"						
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений</li> </ul>	45	50	Содержание помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, требованиями санитарно – гигиенических норм. Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания посетителей.		2020 г.	Бюджет Канашского района

	организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)							
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39,25	50	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.		ежегодно	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	6	30	Поддержание территории и внутренних помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов.  Составление сметы ремонта входных групп (оборудование пандусами, расширение дверных проемов) структурных подразделений: Большебикшихского сельского Дома культуры; Заднеяндюшского сельского клуба.		2019-2020 гг.	Бюджет Канашского района	
						2019 г. 2020 г.	Бюджет Канашского района	

				<p>Малогутаевского сельского Дома культуры;  Новочелкасинского сельского клуба;  Маякского сельского клуба;  Нижнекибечского сельского клуба.  Установка кнопки вызова персонала для инвалидов в :  Среднетатмышском  Малобикинском  Новоурюмовском  Атнашевском,  Вутабосинском,  Кошноруйском,  Караглинском,  Магокибечском,  Новоурюмовском,  Сеспельском,  Тобурдановском,  Ямашевском,  Напольнокотьяском,  Шибьлгинском,  Янглинском,  Урманском,  Чагасьском,  Сугайкасинском  сельских Домах культуры.</p>	<p>2020 г.  2019 г.  2019 г.  2021 г.</p>	
				<p>Оборудование входных групп пандусами в:  Большебикинском сельском Доме культуры;  Заднеяндюшском сельском клубе;</p>	<p>2019 г.</p>	

				<p>Малотугтаевском сельском Доме культуры; Новочебоксаринском сельском клубе; Маякском сельском клубе; Нижнекибечском сельском клубе. Оборудование мест парковки для автотранспортных средств инвалидов в Районном Доме культуры.</p>	2020 г.	текущее финансирование
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> </ul>	24	40	<p>Установка альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.</p> <p>Подготовка бюджетной заявки на приобретение и установку в помещениях структурных подразделений МБУК «ЦКС» Канашского района видеонаблюдения для лиц с нарушением слуха и зрения.</p> <p>Обучение сотрудников по оказанию ситуационной помощи различным группам инвалидов, в том числе по эффективному пользованию оборудованием для обеспечения доступности услуг инвалидам.</p> <p>Установка в помещениях учреждения информационных знаков для инвалидов, приобретение</p>	2020 г.  2020 г.	<p>Бюджет Канашского района</p> <p>текущее финансирование</p> <p>Бюджет Канашского района</p>

	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			индукционной панели типа «Исток А1» в районный Дом культуры.			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	28,8	30	Постоянное улучшение уровня оказания услуг за счет мониторинга удовлетворенности получателей доступностью услуг для инвалидов.	2021 г.	Бюджет Канашского района	
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	Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика клубного работника».	2019-2021 гг.	Бюджет Канашского района	
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	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью клубных работников. Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания. Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика клубного работника».	ежегодно	текущее финансирование	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону,	20	20	Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей	ежегодно	текущее финансирование	

	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)			добросовестностью и вежливостью работников клубных учреждений. Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика клубного работника».	ежегодно	текущее финансирование
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. Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг.	ежегодно	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы. Внесение изменений в график работы МБУК «ЦКС» Канашского района для удобства обслуживания пользователей	сентябрь 2019 г.	текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Привлечение молодых специалистов. Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.	ежегодно	текущее финансирование