

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Дворец культуры "Салют"
по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУК ДК «Салют»
Фомина Н.О.
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	маж 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	Приведение содержания предоставляемой информации о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствие с требованиями. Усовершенствование содержания перечня структурных подразделений учреждения, включая необходимые документы и другие сведения	2020 г.	За счет внебюджетных средств
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и	22,5	30	Обновление функции обратной связи, усовершенствование функции «оставить»	2019 г.	За счет внебюджетных средств

	<p>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) 	<p>отзыв об учреждении культуры» Добавление кнопки «Часто задаваемые вопросы»</p>		<p>В рамках текущего финансирования и за счет внебюджетных средств</p>
<p>1.3. 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>	<p>38</p>	<p>Улучшение информирования пользователей о деятельности на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети</p>	<p>2019 г.</p>	
<p>2.</p>	<p>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</p>			
<p>2.1. 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 	<p>50</p>	<p>Поддержание обеспечения в учреждении комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>50</p>	<p>2019 г. За счет внебюджетных средств</p>

	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)	50	50	Поддержание обеспечения в Учреждении комфортных условий для предоставления услуг	2019 г.	В рамках текущего финансирования и за счет внебюджетных средств
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	18	30	Оборудование входных групп кнопкой вызова персонала для инвалидов.	2021 г.	в рамках текущего финансирования
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;	32	40	Обеспечение в Учреждении условий доступности, услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	2021 г.	в рамках текущего финансирования

<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			<p>информацией;</p> <p>дублирование надписей, знаков информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>предоставление инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) во время мероприятий;</p> <p>обеспечение возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p> <p>Сотрудники, прошедшие необходимое обучение для сопровождения и оказания помощи маломобильных групп населения осуществляют инструктаж привлекаемых волонтеров на мероприятиях маломобильных групп населения.</p> <p>Озвучивание видеозаписей для слабовидящих</p>	
---	--	--	--	--

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	Поддержание обеспечения в учреждении комфортных условий для инвалидов	2019 г.	За счет внебюджетных средств
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	Поддержание профессиональной компетенции работников учреждения	2019 г.	За счет внебюджетных средств
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 профессиональной компетенции работников учреждения	2019 г.	За счет внебюджетных средств
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью 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	18	20	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения. Совершенствование информирования пользователей о деятельности учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по	2019 г.	За счет внебюджетных средств

	получателей услуг)			электронной почте, с помощью электронных сервисов)		
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	Поддержание обеспечения комфортных условий для предоставления услуг	2019 г.	За счет внебюджетных средств
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Поддержание обеспечения комфортных условий для предоставления услуг	2019 г.	За счет внебюджетных средств
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47,5	50	Поддержание обеспечения комфортных условий для предоставления услуг, в т.ч. ремонт туалетов. Подготовлена проектно-сметная документация для ремонта сан. узлов большого зала	2020 г.	За счет внебюджетных средств