

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

« 2019 г.



И.о. Директора Автономного учреждения "Дворец культуры" «Химик» города Новочебоксарска Чувашской Республики

Е.О. Иванова

« 2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Автономном учреждении "Дворец культуры " Химик" города Новочебоксарска 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	максимальное 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	Создание нового официального сайта учреждения. Приведение содержания и формы предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальном сайте в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.	2020 г.	В рамках текущего финансирования

				Повышение уровня содержательности и привлекательности интерфейса (фото и видеоматериалы). Создание Интернет-ресурсов как для информирования потребителей, так и для упрощения процедуры покупки билетов на мероприятия.		
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)	22,5	30	Модернизация функционала формы обратной связи, интеграция функции «оставить отзыв об учреждении культуры» Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной службы.	постоянно	В рамках текущего финансирования
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	40	40	Создание Интернет-ресурсов для получения обратной связи, в том числе и	2020 г.	В рамках текущего финансирования

	<p>организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>			<p>независимой оценки качества условий оказания услуг культурно-досуговой организацией. Информирование населения о культурных мероприятиях через социальные сети, создание современного информационного бэкграунда.</p>		
2.	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.) 	47,5	50	<p>Улучшение уровня комфортности для получателей услуг организации. Организация в фойе комфортной зоны с дополнительными оборудованными местами для отдыха (сидячих мест), улучшение освещения в холле, предоставления доступа к сети Интернет при помощи Wi-Fi на территории учреждения. Содержание здания и внутренних помещений в</p>	2020 г.	В рамках текущего финансирования
					постоянно	

				соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47,5	50	Мониторинг удовлетворённости пользователей комфортностью условий предоставления услуг. Поддержание обеспечения в учреждении комфортных условий для предоставления услуг культурно-досуговой и просветительской направленности.	постоянно	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	6	30	Приведение прилегающей территории и внутренних помещений Дворца культуры в	2020 г.	В рамках текущего финансирования

	<p>платформами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 			<p>соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов. Оснащение концертного зала специальными зрительными местами для инвалидов.</p>		
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, 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 по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими 	12	40	<p>Адаптация официального сайта организации для лиц с нарушением зрения (слабовидящих);</p> <p>Организация во Дворце культуры специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для удобства пользования инвалидами и детей с ОВЗ.</p>	2020 г.	В рамках текущего финансирования
					2020 г.	В рамках текущего финансирования

	необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	28,5	30	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов. Осуществление контроля и анализа результативности обращений получателей услуг в учреждение: - оформление и ведение журнала учета обращений граждан на приеме специалиста ми учреждения; - сбор и анализ информации, полученной посредством электронной почты, электронного сервиса на официальном сайте учреждения.	постоянно	В рамках текущего финансирования
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	40	40	Мониторинг удовлетворенности	постоянно	В рамках текущего

	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)			пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Конкретизировать алгоритм поведения работников организации при первичном контакте и информировании получателя услуги. Провести консультативные мероприятия с сотрудниками.		финансирования
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 высокого уровня профессиональной компетенции работников учреждения	постоянно	В рамках текущего финансирования
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	20	20	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Расширить спектр форм и приемов работы с посетителями, в том числе использование интерактивных форм взаимодействия:	постоянно	В рамках текущего финансирования

	получателей услуг)			системы вебинаров, ведение странички в сети «Интернет».		
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	Учет мнений получателей услуг при организации работы. Проведение тематического семинара с работниками по вопросам в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников.	постоянно II полугодие 2019 года	В рамках текущего финансирования
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при посещении дворца культуры.	постоянно	В рамках текущего финансирования
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Проведение анкетирования посетителей дворца, родителей участников	постоянно	В рамках текущего финансирования

				<p>самодетельных коллективов. Продолжить работу по систематическому информированию родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) о целях, задачах и воспитании детей, их успехах (достижениях). Использовать такие приемы работы как ведение портфолио достижений, оформление стенда достижений детей с обновлением информации не реже 1 раза в неделю.</p>		
--	--	--	--	---	--	--