

СОГЛАСОВАНО  
 Заместитель министра  
 культуры по делам  
 национальностей и архивного дела  
 Чувашской Республики  
 Е. Г. Чернова  
 « 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ  
 Директор Муниципального  
 бюджетного учреждения  
 «Центр развития культуры»  
 Ибресинского района Чувашской Республики  
 И. А. Федорова  
 2020 г.



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Центр развития культуры»  
 Ибресинского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2020-2022 г.

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансиро вания
		Фактич еское	Мах Возмож ное			
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	90	100	Анализ публикаций о деятельности организации на официальном сайте в Интернет и информационных стендах на соответствие установленным нормативным и правовым актам (регулярно)	2020-2022	Местный бюджет

	«Интернет».					
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)	100	100	Актуализация на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи с получателями социальных услуг, обеспечение их функционирования: - телефон; - электронная почта; - форма для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам; - наличие анкеты для опроса граждан	2020-2022	Местный бюджет
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)	99	100	Анализ обеспечения полноты и доступности информации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (регулярно)	2020-2022	Местный бюджет
<b>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>						
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха	100	100	Поддержание созданных комфортных условий в организации для предоставления услуг пользователям	2020-2022	Местный бюджет

2.1	(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.)					
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	Организация выездов для оказания социальных услуг в сфере культуры гражданам, проживающим в отдаленных населенных пунктах	2020-2022	Местный бюджет
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;	20	100	Оборудование входных групп пандусом; обустройство стоянки для автотранспортных средств инвалидов; установка поручней, расширение дверных проемов; приобретение сменного кресла-	2020-2022	Местный бюджет

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			коляски и специального оборудования для санитарно-гигиенических помещений		
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 необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на</li> </ul>	40	100	Установка для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставление помощи инвалидам сотрудниками организации, прошедшими обучение по вопросам оказания услуг инвалидам; предоставление услуги в дистанционном режиме или на дому	2020-2022	Местный бюджет

	дому					
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	98	100	Мониторинг удовлетворенности доступностью услуг инвалидам по слуху и зрению (ежеквартально)	2020-2022	Местный бюджет
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)	99	100	Проведение практикумов для работников организации по психологии общения, предотвращению конфликтов в рамках повышения профессиональной квалификации	2020	Местный бюджет
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)	99	100	Регулярное проведение опроса пользователей об уровне доброжелательности и вежливости персонала организации	2020	Местный бюджет
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью	100	100	Предоставление дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, записи на получение услуги, получение консультации на основе доброжелательности и вежливости	2020	Местный бюджет

	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)			работников организации)		
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)	98	100	Поддержание положительного имиджа организации за счет расширения перечня услуг, рекламы ресурсов и услуг, доброжелательности и вежливости персонала	2020-2022	Местный бюджет
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99	100	Выстраивание оптимального графика работы по итогам проведения опроса различных групп населения (ежегодно)	2020-2022	Местный бюджет
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности пользователей услугами (ежеквартально)	2020-2022	Местный бюджет