

СОГЛАСОВАНО

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

Е. Г. Чернова

«28» 02 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор автономного учреждения
«Централизованная клубная система»
Шемуршинского района Чувашской Республики

В. Л. Кузьмина

«27» 02 2020 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в автономном учреждении «Централизованная клубная система» Шемуршинского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на Повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	максимальное			
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».	100	100	Поддержка в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и на сайте учреждения	постоянно	Текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона,	100	100	Техническая поддержка официального сайта учреждения и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных	постоянно	Текущее финансирование

	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 			запросов удаленных пользователей		
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)	98	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения. Своевременное обновление информации о деятельности учреждения, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте	постоянно	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"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно гигиенических помещений (чистота помещений, <p>наличие мыла, воды, туалетной бумаги и</p>	100	100	Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства. Капитальный ремонт системы электроснабжения. Текущий ремонт зрительного зала.	Постоянно 2020 г. 2020 г.	Текущее финансирование Федеральный бюджет Республиканский бюджет Местный бюджет

	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.)					
2.2.	Доля получателей услуг,удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в% от общего числа опрошенных получателей услуг)	96	100	Поддержка комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в учреждении	постоянно	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 и поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел - колясок; - наличие специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в организации	60	100	Оборудование помещений с учетом доступности для инвалидов: расширение дверных проемов в зрительный зал учреждения	2020 г.	Текущее финансирование
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху зрению звуковой и зрительной	60	100	Проведение комплекса мероприятий по дооборудованию, адаптации учреждения: установка кнопок вызова в культурно-досуговых	2020 г.	Текущее финансирование

	<p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 необходимое обучение (инструктирование)(возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			учреждениях; предоставление услуг инвалидам в дистанционном режиме или на дому.		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступности услуг для инвалидов.	ежегодно	Текущее финансирование
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	98	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики»	ежегодно	Текущее финансирование

	числа опрошенных получателей услуг)					
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)	98	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников.	ежегодно	Текущее финансирование
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 получателей услуг)	98	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики»	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)	98	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуги. Проведение семинаров-практикумов по обучению персонала навыкам поведения с пользователями учреждения.	ежегодно	Текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей графиком работы. Проведение семинаров-практикумов по	2020 г.	Текущее финансирование

				обучению персонала навыкам поведения с пользователями.		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Обучение персонала на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями	ежегодно	Текущее финансирование