

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики

Чернова
«28» / 02 2020г.



Директор МБУ «Информационно-ресурсный центр культуры Шумерлинского района»

Михайлина Л.А.

«__» _____ 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Информационно-ресурсный центр культуры Шумерлинского района» по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году, на 2020-2020 гг.

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества представления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		Фактическое	Мак 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 актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети	100	100	Актуализация и обновление информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте учреждения http://gov.cap.ru/default.aspx?gov_id=852 в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277. Поддержание степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения.	2020-2022гг.	Текущее финансирование

	телекоммуникационной сети «Интернет».			деятельности учреждения.		
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	Размещение на официальном сайте организации анкеты для опроса граждан. Техническая поддержка официального сайта учреждения и расширение электронных сервисов. Размещение на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	2020г. 2020г. 2020г.	Текущее финансирование Текущее финансирование Текущее финансирование
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полностью, 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	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах официальном сайте учреждения.	2020-2022гг.	Текущее финансирование
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1	Обеспечение в организации	100	100	Содержание помещений учреждений в	2021г.	Бюджет

	комфортных условий для предоставления услуг: - 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.)			соответствии с требованиями действующего законодательства, требованиями санитарно-гигиенических норм. Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания посетителей		Шумерлинского района
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	-	-	-	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	99	100	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	40	100	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,	2020-2021гг. 2020г.	Бюджет Шумерлинского района Бюджет Шумерлинского

	<p>инвалидов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 			<p>расширение дверных проемов) структурных подразделений;</p> <p>Саланчикский сельский клуб; 2020г.</p> <p>Торханский сельский Дом культуры; 2020г.</p> <p>Большеалгашинского сельского клуба; 2020г.</p> <p>Ходарского сельского Дома культуры; 2020г.</p> <p>Пояндайкинский сельский клуб; 2020г.</p> <p>Туванского культурно-оздоровительного центра; 2021г.</p> <p>Русско-Алгашинский сельский клуб; 2021г.</p> <p>Яндашинский сельский клуб; 2021г.</p> <p>Егоркинский сельский Дом культуры; 2021г.</p> <p>Юманайски сельский Дом культуры; 2021г.</p> <p>Бреняшский сельский клуб; 2022г.</p> <p>Нижнекумашкинский сельский клуб; 2022г.</p> <p>Мыслецкий сельский клуб; 2022г.</p> <p>Краснооктябрьский сельский клуб; 2022г.</p> <p>Кабановский сельский клуб 2022г.</p> <p>Шумерлинский сельский Дом культуры. 2022г.</p> <p>Оборудование входных групп пандусами в:</p> <p>Саланчикский сельский клуб; 2020г.</p> <p>Торханский сельский Дом культуры; 2020г.</p> <p>Большеалгашинского сельского клуба; 2020г.</p> <p>Ходарского сельского Дома культуры; 2020г.</p> <p>Пояндайкинский сельский клуб; 2020г.</p> <p>Туванского культурно-оздоровительного центра; 2021г.</p> <p>Русско-Алгашинский сельский клуб; 2021г.</p> <p>Яндашинский сельский клуб; 2021г.</p> <p>Егоркинский сельский Дом культуры; 2021г.</p> <p>Юманайски сельский Дом культуры; 2021г.</p> <p>Бреняшский сельский клуб; 2022г.</p>		района
--	---	--	--	---	--	--------

				<p>Нижнекумашкинский сельский клуб; Мыслецкий сельский клуб; Краснооктябрьский сельский клуб; Кабановский сельский клуб Шумерлинский сельский Дом культуры.</p> <p>Оборудование мест парковки для автотранспортных средств инвалидов в: Саланчикский сельский клуб; Торханский сельский Дом культуры; Ходарского сельского Дома культуры; Туванского культурно-оздоровительного центра; Русско-Алгашинский сельский клуб; Егоркинский сельский Дом культуры; Юманайски сельский Дом культуры; Кабановский сельский клуб Шумерлинский сельский Дом культуры.</p>	<p>2022г. 2022г. 2022г. 2022г. 2022г. 2020г. 2020г. 2020г. 2021г. 2021г. 2021 г. 2021 г. 2022 г. 2022г.</p>	<p>Бюджет Шумерлинского района</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 	60	100	<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 МБУ «ИРЦК Шумерлинского района» видео-аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха и зрения.</p> <p>Обучение сотрудников по оказанию ситуационной помощи различным</p>	<p>2020г. 2021г. 2021г.</p>	<p>Текущее финансирование</p> <p>Бюджет Шумерлинского района</p> <p>Текущее финансирование</p>

	<p>зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 			<p>группам инвалидов, в том числе по эффективному использованию оборудования для обеспечения доступности услуг инвалидам.</p> <p>Установка в помещениях учреждения информационных знаков для инвалидов, приобретение индукционной панели типа «Исток Аі» в Торханский сельский Дом культуры; Русско-Алгашинский сельский клуб</p>	2021г.	Бюджет Шумерлинского района
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	100	100	Постоянное улучшение уровня оказания услуг за счет мониторинга удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	2022г.	Бюджет Шумерлинского 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).	99	100	Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Организация семинарских занятий по теме « Профессиональная этика клубного работника».	2020-2022гг.	Текущее финансирование
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	99	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей	ежегодно	Текущее финансирование

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			доброжелательностью и вежливостью клубных работников. Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика клубного работника»		
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).	100	100	Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников клубных учреждений. Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика клубного работника».	Ежегодно	Текущее финансирование
					Ежегодно	Текущее финансирование
					Ежегодно	Текущее финансирование
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получения 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).	100	100	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)	99	100	<p>Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.</p> <p>Внесение изменений в график работы МБУ«ИРЦК Шумерлинского района» для удобства обслуживания пользователей.</p>	<p>Август- Сентябрь 2020г.</p> <p>Октябрь 2020г.</p>	<p>Текущее финансирование</p> <p>Текущее финансирование</p>
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100	100	<p>Привлечение молодых специалистов</p> <p>Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.</p>	<p>Ежегодно</p> <p>Ежегодно</p>	<p>Текущее финансирование</p> <p>Текущее финансирование</p>