

СОГЛАСОВАНО

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



Е.Е. Серн

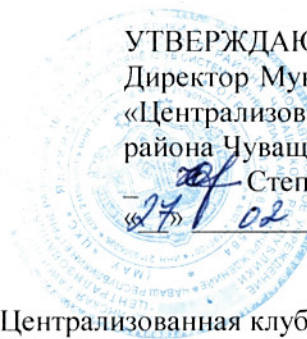
«27» 02 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Муниципального автономного учреждения «Централизованная клубная система» Ядринского района Чувашской Республики

Степанова Наталия Юрьевна

«27» 02 2020 г.



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном автономном учреждении «Централизованная клубная система» Ядринского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году

№п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	макс. 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».	90	100	Своевременное размещение и обновление информации и материалов о деятельности клубных учреждений на информационных стендах и баннере клубной системы на сайте Ядринской районной администрации, в социальных сетях	2020 г.	Внебюджетные средства



	«Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			материалы, размещенные на информационных стендах и в сети Интернет		
2.	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>					
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	100	100	<p>Создание комфортной зоны отдыха ожидания в учреждении. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. Предоставлять возможность бронирования услуги учреждения по телефону, электронной почте, через социальную сеть «ВКонтакте».</p>	<p>IV квартал 2020 г.</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p>	внебюджетные средства
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	<p>Продолжать вести Книгу отзывов и оперативно реагировать на замечания и пожелания получателей услуг. Проводить мониторинг удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг.</p>	ежеквартально в течение 2020-2022 гг.	текущее финансирование



				Проводить регулярное анкетирование на бумажных носителях и в сети Интернет.		
3.	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <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>	0	100	<p>Организовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов, парковочные места обозначить знаком «Парковка для инвалидов»</p> <p>Установить кнопку вызова.</p> <p>Организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации</p>	<p>IV квартал 2020 г.</p> <p>2021 г.</p> <p>2020 – 2022 гг.</p>	внебюджетные средства
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</li> </ul>	40	100	<p>Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном режиме. Провести работу по созданию альтернативных надписей и иной текстовой информации шрифтом Брайля.</p> <p>Организация повышения квалификации клубных</p>	<p>2020 г.</p> <p>III – IV квартал 2020 г.</p> <p>2020 - 2021 гг..</p>	текущее финансирование

	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			специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	92	100	Проведение анкетирования по доступности услуг учреждений культуры на бумажных носителях и в сети Интернет.	2020 - 2021 гг.	внебюджетные средства
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>					
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)	98	100	Организация проведения обучающих семинаров и бесед толерантности и коммуникативной компетентности работников. Проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала клубной системы.	постоянно	текущее финансирование
4.2.	Доля получателей услуг,	98	100	Регулярный контроль	постоянно	текущее



	% от общего числа опрошенных получателей услуг)			учреждений		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97	100	Размещение информации о деятельности учреждения на информационных стендах и на сайтах сети Интернет	постоянно	текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Размещение плана мероприятий по оказанию услуг учреждением. Предоставление новых услуг по улучшению качества работы учреждения.	постоянно	текущее финансирование