

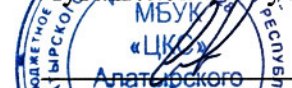

СОГЛАСОВАНО

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


Е.Г. Чернова
«28» февраля 2020 г.


УТВЕРЖДЕНО

И.о. директора МБУК «Централизованная клубная система» Алатырского района Чувашской Республики


С.Н. Ефремова
«28» февраля 2020 г.


ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная клубная система» Алатырского 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	max 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».	100	100	- Актуализация и обновление информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте учреждения http://alatr.chvs.muzkult.ru/ в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277. - Поддержание актуальности информации о деятельности учреждения.	Постоянно	В рамках текущего финансирования

1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Размещение на официальном сайте организации анкеты для опроса граждан.</p> <p>Техническая поддержка официального сайта учреждения и расширение электронных сервисов.</p> <p>Размещение на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.</p>	Постоянно	В рамках текущего финансирования
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полностью, полностью и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	100	100	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полностью и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах официальном сайте учреждения.</p>	Ежегодно	В рамках текущего финансирования
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					

2.1.	Обеспечение в организации 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.)	80	100	Осуществление косметического ремонта в помещениях учреждений организации. Содержание помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, требованиями санитарно-гигиенических норм. Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания посетителей.	2020-2022 гг. Постоянно	В рамках текущего финансирования
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	98	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.	Ежегодно	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	20	100	Поддержание территории и внутренних помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства,	Постоянно	В рамках текущего финансирования

	<p>пандусами/ подъемными 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>регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов.</p> <p>Составление сметной документации ремонта входных групп (оборудование пандусами) структурных подразделений:</p> <p>Чуварлейский сельский Дом культуры;</p> <p>Ахматовский сельский Дом культуры;</p> <p>Восходский сельский Дом культуры;</p> <p>Кирский Дом культуры;</p> <p>Кувакинский сельский Дом культуры;</p> <p>Междуреченский сельский Дом культуры;</p> <p>Миренский сельский Дом культуры;</p> <p>Первомайский сельский Дом культуры.</p> <p>Установка в структурных учреждениях кнопки вызова персонала для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ахматовский сельский Дом культуры; - Октябрьский сельский Дом культуры; - Новоайбесинский сельский Дом культуры; - Сойгинский сельский Дом культуры; 	<p>2020 г.</p> <p>2020 г.</p>	<p>Бюджет Алатырского района</p> <p>Бюджет Алатырского района</p>
--	---	--	---	-------------------------------	---

				<p>- Чуварлейский сельский Дом культуры.</p> <p>Оборудование входных групп (оборудование пандусами) структурных подразделений:</p> <p>Чуварлейский сельский Дом культуры; Ахматовский сельский Дом культуры; Восходский сельский Дом культуры; Кирский Дом культуры; Кувакинский сельский Дом культуры; Междуреченский сельский Дом культуры; Миренский сельский Дом культуры; Первомайский сельский Дом культуры.</p>	2021 г.	Бюджет Алатырского района
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 	40	100	<p>Обучение сотрудников по оказанию ситуационной помощи различным группам инвалидов, в том числе по эффективному пользованию оборудованием для обеспечения доступности услуг инвалидам.</p>	2020-2022 гг.	В рамках текущего финансирования

	<p>рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	100	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	Ежегодно	В рамках текущего финансирования
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,	99	100	Поддержание уровня достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Проведение семинарских занятий по теме «Профессиональная этика работника культурно-досугового	Постоянно	В рамках текущего финансирования

	кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			учреждения».		
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).	100	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика работника культурно-досугового учреждения».	Ежегодно 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 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 работника культурно-досугового учреждения».	Постоянно Ежегодно	В рамках текущего финансирования
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).	99	100	Постоянный мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг и их учет в работе учреждений.	Постоянно	В рамках текущего финансирования
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99	100	Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы. Внесение изменений в график работы структурных подразделений МБУК «ЦКС» Алатырского района для удобства обслуживания пользователей.	Ежегодно	В рамках текущего финансирования
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100	100	Проведение мониторинга удовлетворенности получателей услуг учреждения.	Ежегодно	В рамках текущего финансирования