

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела

Чувашской Республики

Б.Г. Чернова

2020г

УТВЕРЖДАЮ:

Директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная клубная система Яльчикского района Чувашской Республики»

М.В. Демьянова

« 27 » февраля 2020г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная клубная система Яльчикского района Чувашской Республики» по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году на 2020-2022 гг.

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	максимальное 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	100	100	Обеспечение открытости и доступности информации на сайте МБУК «ЦКС Яльчикского района», сельских поселений, Яльчикского района, веб-	Постоянно	Средства от приносящей доход деятельности

	<p>требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» 			<p>Страницах сети «Интернет».</p> <p>Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте клуба.</p> <p>Предоставление доступа к создаваемым базам данных клубной системой</p>		
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.); <p>обеспечение технической</p>	100	100	<ol style="list-style-type: none"> 1.Техническая поддержка официального сайта клуба и расширение электронных сервисов. 2.Активно использовать социальные сети. 3.Систематически анализировать опрос об удовлетворенности пользователями клубных услуг, и опрос «Независимая оценка качества» на сайте клубной системы. 4. Предоставить возможность 	Постоянно	Средства от приносящей доход деятельности

	возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			удовлетворить запросы пользователей в удаленном режиме через сайт клубной системы		
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	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности клуба. Своевременное обновление информации о деятельности клубной системы, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте.	Постоянно	Средства от приносящей доход деятельности
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой 	100	100	Содержание здания и внутренних помещений в соответствии требованиями действующего законодательства. Ежедневное поддержание помещений в	Постоянно	В рамках текущего финансирования

	<p>воды;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; <p>возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>			соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.		
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97	100	<p>Ежеквартальный мониторинг удовлетворенности комфортностью условий.</p> <p>Ежедневная уборка помещений согласно требованиям санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Обеспечения доступности связи</p>	2020 – 2022 гг.	В рамках текущего финансирования

				(записи) на получение услуги		
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами /подъемными платформами; - 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 	80	100	Содержать пандусы у входа в клубные учреждения в соответствии с требованиями. Выделить места для стоянок для автотранспортных средств инвалидов в сельских клубах.	2020-2022 гг.	В рамках текущего финансирования
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	80	100	При создании официального сайта обеспечить его альтернативной версии в сети	2020-2022 гг.	В рамках текущего финансирования

<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 рельефноточечным 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 			<p>«Интернет» для инвалидов по зрению.</p> <p>Обучение работника учреждения для обслуживания инвалидов.</p> <p>Обслуживание инвалидов на дому.</p>		
---	--	--	--	--	--

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94	100	Провести мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	2020-2022 гг.	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, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97	100	Провести мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Организовать семинарское занятие по профессиональной этике клубных работников	Постоянно Ежегодно	В рамках текущего финансирования
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	Провести мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Организовать семинарское занятие по профессиональной этике клубных работников	Постоянно Ежегодно	В рамках текущего финансирования

	услуг			работников		
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 /жало/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг	100	100	Провести мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Организовать семинарское занятие по профессиональной этике клубных работников	Постоянно Ежегодно	В рамках текущего финансирования
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)	97	100	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Размещение информации о клубах в СМИ	Постоянно Постоянно	В рамках текущего финансирования

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	Своевременная информация о расписании работы клубных формирований с корректировкой (с учетом охвата всех дней недели и всех возрастных категорий).	2020-2022 гг.	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 имиджевых мероприятий и дней открытых дверей.	2020-2022 гг.	В рамках текущего финансирования