

СОГЛАСОВАНО

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ЦКС» Янтиковского района

А. Ю. Алексеева

«28» февраля 2020 г.



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная клубная система» Янтиковского 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	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 требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети	100	100	Продолжить работу по своевременному информационному наполнению информационных ресурсов, перечня информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на	2020-2022 гг.	Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства

	«Интернет».			информационных стендах в помещении организации – по мере поступления новой информации о событиях в культурной жизни, по мере утверждения локальных правовых актов учреждения; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - по мере поступления новой информации о событиях в культурной жизни, по мере утверждения локальных правовых актов учреждения.		
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона.	100	100	1.Продолжить работу по своевременному внесению и обновлению контактной информации	2020-2022 гг.	Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства

	<p>- электронной почты,</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>			<p>учреждения.</p> <p>2. Публиковать на официальном сайте баннеры со ссылками на официальные группы учреждения в социальных сетях «Вконтакте» и «Одноклассники» с возможностью обратной связи путем участия в беседах сообщества.</p> <p>3. Устанавливать на официальном сайте учреждения баннеры с онлайн-голосованиями и опросами для выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (с наличием анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>2020-2022 гг.</p> <p>2020-2022 гг.</p>	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на	100	100	Продолжить работу по обеспечению открытости, полноты и доступности	2020-2022 гг.	Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства

	информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» путем своевременного наполнения всех действующих разделов по мере обновления информации и требований вышестоящих и надзорных организаций.		
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.);	100	100	Предпринять меры по повышению уровня комфортности условий предоставления услуг: 1. Предусмотреть при формировании технического задания на капитальные и	2020-2022 гг.  2020 г.	Средства федерального и республиканского бюджета, бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства



	<p>- санитарное состояние помещений организаций;</p> <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>		<p>технические ремонты работы по организации комфортных зон отдыха, ожидания.</p> <p>2. Предусмотреть создание рекреационных зон отдыха для различных возрастных групп, сменной тематической фотозоны в здании учреждения.</p> <p>3. Выделить игровую зону с возможностью проведения интерактивных мероприятий при помощи аниматора для занятости детей при временном отсутствии родителей во время мероприятий.</p> <p>4. Направить на курсы аниматоров специалиста учреждения.</p>	<p>2020 г.</p> <p>2021 г.</p> <p>2021 г.</p>	
--	---	--	--	--	--

2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	<p>Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) до 100%:</p> <p>1. Держать на контроле условия предоставления услуг путем проверок проведения занятий в клубных формированиях.</p> <p>2. Проводить анкетирование после проведения мероприятий и мониторинг результатов анкетирования с фиксацией полученных результатов.</p> <p>3. При формировании планов работы применять</p>	<p>2020-2022 гг.</p> <p>2020-2022 гг.</p> <p>2020-2022 гг.</p>	Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства
------	---	----	-----	---	--	---

				<p>полученные результаты с целью выбора наиболее востребованных форм, мест и методов проведения.</p> <p>4. Предусмотреть формирование комфортных условий в здании, помещениях для занятий, на территории учреждения при проведении текущих и капитальных ремонтов.</p> <p>5. Провести аукцион для приобретения комфортных кресел в зрительном зале в количестве 300 штук взамен устаревших.</p> <p>6. Заменить оконные и дверные блоки в учреждении, систему отопления для наиболее комфортного пребывания в учреждении.</p>	<p>2020-2022 гг.</p> <p>2020 г.</p> <p>2020 г.</p>	
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории,	60	100	Предпринять меры	2020-2022 гг.	Средства

	<p>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>			<p>по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья:</p> <p>1. При проведении капитального и текущего ремонта предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>1.Оборудовать входные группы пандусами/подъемными платформами.</p> <p>2. Определить место стоянки для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>3. Обеспечить наличие поручней, расширенных дверных проемов для проезда инвалидов в здание.</p> <p>4. Приобрести сменное кресло-коляску.</p>	<p>2020-2022 гг.</p> <p>2020-2022 гг.</p> <p>2020-2022 гг.</p> <p>2020-2022 гг.</p>	<p>федерального и республиканского бюджета, бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства</p>
--	---	--	--	--	---	---



				5. В санитарно-гигиенических помещениях предусмотреть условия для доступа инвалидов.	2020-2022 гг.	
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 инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в</li> </ul>	60	100	<p>Предпринять меры по обеспечению в организации условий доступности позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>1. При формировании технического задания для оснащения зрительного зала предусмотреть оснащение зрительных кресел для инвалидов техническими средствами для тифлокомментирования и тифлосурдоперевода.</p> <p>2. Приобрести надписи для навигации в здании</p>	<p>2020-2022 г.</p> <p>2020 г.</p> <p>2020 г.</p>	<p>Средства федерального и республиканского бюджета, бюджет Янгиковского района, внебюджетные средства</p>

	дистанционном режиме или на дому			и на территории, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля. 3. Обновлять альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. 4. Направить на курсы обучения специалистов учреждения для возможности сопровождения работниками организации лиц с ОВЗ. 5. Продолжить работу по предоставлению услуг лицам с ОВЗ на дому.	2020-2022 гг.  2020-2022 гг.  2020-2022 гг.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	96	100	Предпринять меры по повышению доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа	2020-2022 гг.	Бюджет Янгиковского района, внебюджетные средства

				<p>опрошенных получателей услуг - инвалидов) до 100 %.</p> <p>Проводить мониторинг путем проведения соцопросов с целью определения доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.</p>	2020-2022 гг.	
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1.	<p>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)</p>	98	100	<p>Предпринять меры по повышению доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию до 100 %:</p> <p>1. На семинарские</p>	2020-2022 г.	<p>Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства</p>
					2020-2022 г.	

				<p>занятия приглашать специалистов-психологов с целью обучения основным психологическим приемам работы с посетителями.</p> <p>2.Проводить практические тренинги со специалистами с целью повышения уровня делового общения, обучению основным правилам этикета.</p> <p>3. Участвовать в курсах повышения квалификации специалистов КДУ, проводимых ФДО и РЦНТ «ДК Тракторостроителей» с последующим рассмотрением на семинарских занятиях.</p> <p>4.При работе «Школы молодого специалиста» инструктировать вновь поступивших работников с целью</p>	<p>2020-2022 г.</p> <p>2020-2022 г.</p> <p>2020-2022 г.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

				соблюдения Приказа учреждения «Об утверждении Кодекса профессиональной этики».		
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	Предпринять меры по повышению доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) до 100 %: 1.Проводить анкетирования и опросы на бумажных носителях, на официальном сайте и в социальных сетях для определения доли	2020-2022 г.	Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства
					2020-2022 г.	



				получателей, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.		
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)	99	100	Предпринять меры по повышению доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия до 100%: 1. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	2020-2022 г.	Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства
					2020-2022 г.	

				<p>организации при использовании дистанционных форм взаимодействия путем незамедлительного реагирования на факты, требующие внимания администрации учреждения.</p> <p>2. Фиксировать факты обращения граждан и разбирать их на советах учреждения, принимать меры реагирования.</p> <p>3. Предусмотреть приобретение технических средств для записи на получение услуги, получение консультации для услуги, платформы для безналичной онлайн-покупки и бронирования билетов.</p>	<p>2020-2022 г.</p> <p>2020-2022 г.</p>	
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	<p>Предпринять меры по повышению доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) до 100 %:</p> <p>1. Усилить работу по взаимодействию семьи и общества.</p> <p>2. В плане мероприятий предусмотреть мероприятия с возможностью участия семей, активизировать работу семейных клубов путем проведения выездных экскурсий и спектаклей.</p> <p>3. Продолжить работу по предоставлению льгот многодетным семьям.</p>	<p>2020-2022 г.</p> <p>2020-2022 г.</p> <p>2020-2022 г.</p>	<p>Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства</p>
------	---	----	-----	--	---	--

				представителям социально незащищенных слоев населения, отдельным категориям в соответствии с нормативными актами учреждения.		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	<p>Предпринять меры по повышению доли получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации до 100 %:</p> <p>1.Пересматривать графики работы учреждения два раза в год с учетом потребностей сельских жителей, а также в соответствии с сезонной занятостью в земледельческих работах.</p> <p>2.При установлении графиков работ соблюдать требования ТК РФ в отношении</p>	2020-2022 г.  2020-2022 г.  2020-2022 г.	Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства

				<p>специалистов КДУ.  3.Учитывать необходимость занятости населения в занятиях в клубных формированиях и в мероприятиях преимущественно в вечернее время.  4.Во время проведения выездных проверок и отчетных собраний перед населением проводить мониторинг общественного мнения.</p>	<p>2020-2022 г.</p> <p>2020-2022 г.</p>	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Продолжить работу по сохранению доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации путем постоянной целенаправленной работы по всем направлениям деятельности организации.	2020-2022 г.	Бюджет Янтиковского района, внебюджетные средства



				соблюдения положений нормативных правовых актов вышестоящих органов и учредителя с учетом потребностей граждан и современного общества.		
--	--	--	--	---	--	--