

СОГЛАСОВАНО

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

Е. Г. Чернова

28 02 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУ «Алатырский городской
Дворец культуры»
Суханов Е.А.
2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном автономном учреждении города Алатыря Чувашской
Республики

«Алатырский городской Дворец культуры» 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	90	100	Приведение содержания предоставления информации о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствии с требованиями. Усовершенствование	2020	За счёт внебюджетных средств

	помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».			содержания структуры, а также необходимых документов и других сведений.		
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)	90	100	Обновлений функций обратной связи, создание функции «Оставить отзыв об учреждении» на официальном сайте и веб-страницах в социальных сетях. Добавление функции «Часто задаваемые вопросы».	2020	За счёт внебюджетных средств
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	99	100	Улучшение информирования	2020-2022	В рамках текущего

	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)			пользователей о предстоящих мероприятиях, структуре и документации учреждения на официальном сайте и на веб-страницах учреждения в социальных сетях.		финансирования и за счёт внебюджетных средств
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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») 	100	100	Поддержание обеспечения в учреждении комфортных условий для предоставления услуг.	2020-2022	В рамках текущего финансирования и за счёт внебюджетных средств

	на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Поддержание обеспечения в учреждении комфортных условий для предоставления услуг.		В рамках текущего финансирования и за счёт внебюджетных средств
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 инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30	100	Оборудование входных групп кнопкой вызова персонала для инвалидов.	2020-2022	В рамках текущего финансирования

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 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 	50	100	<p>Сотрудники, имеющие необходимое образование для сопровождения и оказания помощи маломобильных групп населения проводят инструктаж с привлекаемыми волонтерами на мероприятиях для маломобильных групп населения.</p> <p>Осуществить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполняемыми рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Усовершенствование версии официального сайта «для слабовидящих».</p>	2020-2022	В рамках текущего финансирования
------	---	----	-----	--	-----------	----------------------------------

	дому					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	90	100	Поддержание обеспечения в учреждении комфортных условий для инвалидов.	2020-2022	В рамках текущего финансирования и за счёт внебюджетных средств
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)	95	100	Поддержание профессиональной компетенции работников учреждения.	2020-2022	За счёт внебюджетных средств
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	Поддержание профессиональной компетенции работников учреждения.	2020-2022	За счёт внебюджетных средств

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	Повышение профессиональной компетенции работников учреждения. Совершенствование информирования пользователей о деятельности при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, официальный сайт, социальные сети)	2020-2022	В рамках текущего финансирования и за счёт внебюджетных средств
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)	100	100	Поддержание обеспечения в учреждении комфортных условий для предоставления услуг.	2020-2022	За счёт внебюджетных средств
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от	95	100	Поддержание обеспечения в учреждении	2020-2022	За счёт внебюджетных средств

	общего числа опрошенных получателей услуг)			комфортных условий для предоставления услуг.		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Поддержание обеспечения в учреждении комфортных условий для предоставления услуг.	2020-2022	За счёт внебюджетных средств