

СОГЛАСОВАНО

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



Е.Г. Чернова
2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУК ДК «Восход»

« 13 » 
В. Болтаевская
2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном автономном учреждении культуры «Дворец культуры «Восход» по итогам независимой оценки качества оказания услуг на 2020-2022 гг.

| № п/п | Наименование показателя независимой оценки качества работы | Значение показателя | | Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуги организациями | Срок исполнения | Источники финансирования |
|---|--|---------------------|--------------|--|-----------------|-----------------------------------|
| | | фактическое | максимальное | | | |
| 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 | Систематическое обновление информации и материалов на информационных стендах и сайте Учреждения. | регулярно | В рамках текущего финансирования. |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг: - телефона; | 100 | 100 | Поддержка актуальности способов обратной связи и взаимодействие с получателями услуг. | регулярно | В рамках текущего финансирования. |

| | | | | | | |
|--|---|-----|-----|---|---------------|-----------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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). | | | | | |
| 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). | 97 | 100 | Организация проведения опросов не реже одного раза в квартал. | 2020-2022 гг. | В рамках текущего финансирования. |
| 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 организации; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги | 100 | 100 | Ежедневная уборка помещений согласно требованиям санитарно-гигиенических норм. Обеспечение доступности связи (записи) на получение услуги. | 2020-2022 гг. | В рамках текущего финансирования. |

| | | | | | | |
|--|---|----|-----|--|---------------|-----------------------------------|
| | (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). | | | | | |
| 2.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 95 | 100 | Мониторинг удовлетворенности комфортностью условий один раз в квартал. | 2020-2022 гг. | 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 пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специального оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 60 | 100 | Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; поручнями. | 2020-2022 гг. | В рамках текущего финансирования. |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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); | 40 | 100 | Установка оборудования по тифлокомментированию. Предоставление услуги в дистанционном режиме или на дому. | 2020-2022 гг. | В рамках текущего финансирования. |

| | | | | | | |
|--|--|-----|-----|--|---------------|-----------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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. | | | | | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 100 | 100 | Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг. | 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). | 95 | 100 | Проведение тренингов социально психологической направленности для формирования положительного имиджа и повышения профессиональной компетентности сотрудников учреждения. | 2020-2022 гг. | 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). | 97 | 100 | Ежемесячное проведение собраний по теме «Поддержание социально-психологического климата в коллективе, правил поведения на рабочем месте». | 2020-2022 гг. | В рамках текущего финансирования. |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 99 | 100 | Повышение профессиональной квалификации, мастер-классы, самообразование, обмен опытом, деловая игра. | 2020-2022 гг. | В рамках текущего финансирования. |

| | | | | | | |
|---|---|-----|-----|--|---------------|-----------------------------------|
| | (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). | | | | | |
| 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 | Улучшение качества предоставляемых услуг путем внедрения и активного использования новых технологий. Анализ отзывов в социальных сетях. (ВКонтакте, Инстаграм). | 2020 г. | В рамках текущего финансирования. |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей). | 97 | 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 2 раза в год | 2020-2022 гг. | В рамках текущего финансирования. |