

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры и по делам национальностей и архивных дел Чувашской Республики

Е.Г. Чернова  
«28» 02



УТВЕРЖДАЮ

Директор АУ «Централизованная клубная система» Аликковского района

И.П. Никифоров  
«02» 02 2020г.



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в автономном учреждении «Централизованная клубная система» Аликковского 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 представления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		Фактическое	Мак возможное			
1.	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными 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 <a href="http://gov.cap.ru/?gov_id=862">http://gov.cap.ru/?gov_id=862</a> в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277. Поддержание степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных	100	100			

	<p>способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>-электронной почты,</li> <li>-электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг ( наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>			<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>	<p>2020 г.</p> <p>2020 г.</p> <p>2020 г.</p>	<p>Текущее финансирование</p> <p>Текущее финансирование</p> <p>Текущее финансирование</p>
1.3.	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).	100	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах официальном сайте учреждения.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование
2.	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>					
2.1	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации.</li> </ul>	80	100	Содержание помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, требованиями санитарно-гигиенических норм. Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания посетителей	2021 г.	Бюджет Аликовского района

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги ( по телефону, с использованием сети « Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг ( в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	96	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.	ежегодно	Текущее финансирование
3.	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1.	<p>Оборудование территории, 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</li> </ul>	40	100	<p>Поддержанис территории и внутренних помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов.</p> <p>Составление сметы ремонта входных групп (оборудование пандусами, расширение дверных проемов) структурных подразделений:</p> <p>Юманлыхский сельский клуб; Ефремкасинский сельский Дом культуры; Вотланского сельского дома клуба; Тенеевского сельского Дома культуры;</p>	2020-2022 гг.	Бюджет Аликовского района

	организации.		<p>Елышский сельский клуб;  Чувашско-Сорминский сельский Дом культуры;  Мартынкинский сельский клуб;  Татмышский сельский клуб;  Таутовский сельский Дом культуры;  Тенеевский сельский Дом культуры;  Шумшевашский сельский Дом культуры;  Ишпарайкинский сельский клуб;  Яндобинский сельский Дом культуры;  Тушкасинский сельский клуб;  Асакасинский сельский клуб  Крымзарайкинский сельский Дом культуры  Малотуванский сельский клуб  Хирлепосинский сельский клуб</p> <p>Оборудование входных групп пандусами в:  Юманлыхский сельский клуб;  Ефремкасинский сельский Дом культуры;  Вотланского сельского дома клуба;  Тенеевского сельского Дома культуры;  Елышский сельский клуб;  Чувашско-Сорминский сельский Дом культуры;  Мартынкинский сельский клуб;  Татмышский сельский клуб;  Таутовский сельский Дом культуры;  Тенеевский сельский Дом культуры;  Шумшевашский сельский Дом культуры;  Ишпарайкинский сельский клуб;  Яндобинский сельский Дом культуры;</p>		<p>Бюджет  Аликовского  района</p>
--	--------------	--	--	--	--

				<p>Тушкасинский сельский клуб; Асакасинский сельский клуб Крымзарайкинский сельский Дом культуры Малотуванский сельский клуб Хирлепосинский сельский клуб</p> <p>Оборудование мест парковки для автотранспортных средств инвалидов в: Асакасинский сельский клуб; Крымзарайкинский сельский Дом культуры; Тушкасинский сельский клуб</p>		Бюджет Аликовского района
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</li> </ul>	80	100	<p>Установка альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p> <p>Подготовка бюджетной заявки на приобретение и установку в помещениях структурных подразделений АУ «ЦКС» Аликовского района видео-аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха и зрения.</p> <p>Обучение сотрудников по оказанию ситуационной помощи различным группам инвалидов, в том числе по эффективному пользованию оборудования для обеспечения доступности услуг инвалидам.</p> <p>Установка в помещениях учреждения информационных знаков для</p>	<p>2020г.</p> <p>2021г.</p> <p>2021г.</p> <p>2021г.</p>	<p>Текущее финансирование</p> <p>Бюджет Аликовского района</p> <p>Текущее финансирование</p> <p>Бюджет Аликовского</p>

	работниками организаций, прошедшими обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			инвалидов		района
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	100	100	Постоянное улучшение уровня оказания услуг за счет мониторинга удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	2022г.	Бюджет Аликовского района
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>					
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).	96	100	Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика клубного работника».	2020-2022гг.	Текущее финансирование
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)	96	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью клубных работников. Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика	ежегодно	Текущее финансирование

				клубного работника»		
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 клубного работника».	Ежегодно  Ежегодно  Ежегодно	Текущее финансирование  Текущее финансирование  Текущее финансирование
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
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).	87	100	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг.	ежегодно	Текущее финансирование

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации ( в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	87	100	Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы. Внесение изменений в график работы АУ «ЦКС» Аликовского района для удобства обслуживания пользователей.	3 квартал 2020г.  2020г.	Текущее финансирование  Текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации ( в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100	100	Привлечение молодых специалистов. Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.	Ежегодно  Ежегодно	Текущее финансирование Текущее финансирование