

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор АУ «Централизованная клубная система»
Батыревского района
Чувашской Республики

Н.А. Алексеева

2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в автономном учреждении «Централизованная клубная система» Батыревского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг на 2020 – 2022 гг.

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателей		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	Мак 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	90	100	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности учреждения, размещаемой на информационных стендах	2020 г.	Текущее финансирование (местный бюджет)

	<p>нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> -на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет». 			и официальной строке сайта администрации Батыревского района. Создание официального сайта учреждения и приведение содержания и формы предоставления информации о деятельности организаций культуры в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года №277		
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 возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	60	100	20 г.	2020 г.	Текущее финансирование (местный бюджет)

				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 информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	80	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения: - сбор информации посредством предоставления возможности получателям услуг заполнения анкет; проведение опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью услуг на официальном сайте учреждения.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование (местный бюджет)
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 воды; <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; 	100	100	Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства. Обеспечение комфортных условий в зоне отдыха. Обновление навигации в здании.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование (местный бюджет)

	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (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)	70	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в учреждении.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование (местный бюджет)
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <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 санитарногигиенических помещений в организации	60	100	Содержание прилегающей территории и внутренних помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов и создание условий доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> -оборудование входных групп пандусами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. 	2020-2022 гг.	Текущее финансирование
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам	60	100	Поддержание в рабочем состоянии имеющегося	2020-2022 гг.	Текущее финансирование

	<p>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 рельефноточечным шрифтом Брайля; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху изрению) 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); <p>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			<p>оборудования для обслуживания инвалидов. Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении учреждения (сопровождение). Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения.</p>		(местный бюджет)
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	100	<p>Обеспечение доступности услуг учреждения для инвалидов. Проведение мониторинга с целью выявления востребованных услуг культуры для адаптации инвалидов</p>	2020-2022 гг.	Текущее финансирование (местный бюджет)
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	70	100	Проведение мониторинга удовлетворенности	2020-2022 гг.	Текущее финансирование

	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)			пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение тренингов по повышению клиенто-ориентированности персонала; профессиональное самообразование специалистов; проведение методических бесед, семинаров на темы вежливости и доброжелательности.		(местный бюджет)
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)	70	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение тренингов по повышению клиенто-ориентированности персонала. Организация тематических семинаров, совещаний для сотрудников учреждения. Повышение квалификации специалистов.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование (местный бюджет)
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	57	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение тренингов по повышению клиенто-ориентированности	2020-2022 гг.	Текущее финансирование (местный бюджет)

	обращения/жалоб / предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			персонала.		
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)	70	100	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при организации работы. Обеспечение открытости информации об учреждении, комфортности условий предоставления и доступности условий для всех категорий, пользователей, доброжелательности и вежливости работников.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование (местный бюджет)
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	60	100	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование (местный бюджет)
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются	2020-2022 гг.	Текущее финансирование (местный бюджет)

				<p>получатели услуг при обращении в учреждение. Проведение мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков. Организация повышения квалификации работников учреждения. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом. Проведение и организация опроса (анкетирование) получателей услуг).</p>		
--	--	--	--	---	--	--