

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры  
национально-культурного архивного  
Республики



Е.И. Чернова

«28» 02 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Централизованная клубная  
система» Вурнарского района Чувашской  
Республики



С.Н. Журавлева

2020 г.

### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная клубная система»  
Вурнарского 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 «Интернет».	100	100	Актуализация и обновление информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте учреждения <a href="http://gov.cap.ru/?gov_id=886">http://gov.cap.ru/?gov_id=886</a> в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации	2020-2021гг.	Текущее финансирование

				Федерации от 20.02.2015 г. №277. Поддержание степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения.		
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)	100	100	Размещение на официальном сайте организации анкеты для опроса граждан. Техническая поддержка официального сайта учреждения и расширение электронных сервисов. Размещение на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	2020 г.	Текущее финансирование
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	98	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	2020-2022 гг.	Текущее финансирование

	«Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте учреждения.		
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
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> <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>	100	100	<p>Содержание помещений учреждений в соответствии с требованиями законодательства, требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания посетителей.</p>	2020-2022 гг.	Бюджет Вурнарского района
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.	ежегодно	Текущее финансирование

3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
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 организации</li> </ul>	80	100	<p>Поддержание 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: Янгорчинский СДК, Санарпосинский СДК, Кюстюмерский СДК.</p>	2020-2022 гг.	Бюджет Вурнарского район
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</li> </ul>	80	100	<p>Установка альтернативной версии официального сайта учреждения в сети</p>	2020-2022 гг.	Текущее финансирование

	<p>слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			<p>«Интернет» для инвалидов по зрению.</p> <p>Подготовка бюджетной заявки на приобретение и установку в помещениях структурных подразделений МБУК «Централизованная клубная система» Вурнарского 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 для обеспечения доступности услуг инвалидам.</p> <p>Установка в помещениях учреждения информационных</p>		
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

				знаков для инвалидов, приобретение индукционной панели типа «Исток А1» в районный Дом культуры.		
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.	2020-2022 г.	Бюджет Вурнарского района
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)	97	100	Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика клубного работника».	2020-2022 гг.	Текущее финансирование
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа	97	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью	ежегодно	Текущее финансирование

	опрошенных получателей услуг)			<p>клубных работников. Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказываемых услуг. Организация семинарских занятий по теме «Профессиональная этика клубного работника».</p>		
4.3.	<p>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)</p>	100	100	<p>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».</p>	ежегодно	Текущее финансирование

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	Проведение мониторинга обращений 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)	97	100	Детальное изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы. Внесение изменений в график работы МБУК «Централизованная клубная система» Вурнарского района для удобства обслуживания пользователей.	2020-2022 гг.	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	Текущее финансирование
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	------------------------