

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

«5» июля 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ЦКС г. Чебоксары»

Балыбердина С.А.

«5» июля 2019 г.

### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Централизованная клубная система города Чебоксары" по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 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".	30	30	Актуализация информации и материалов на информационных стендах и официальном сайте организации	2019 г.	В рамках текущего финансирования
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных	22,5	30	Разработка отдельного раздела сайта для обратной	IV квартал 2019 года	В рамках текущего финансирования

	<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>			связи и взаимодействия с получателями услуг		
1.3.	<p>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)</p>	40	40	Актуализация информации и материалов на информационных стендах и официальном сайте организации	2019 г.	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"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> </ul>	50	50	<p>Ежедневная уборка помещений согласно требованиям санитарно-гигиенических норм</p> <p>Обеспечение доступности связи</p>	<p>2019–2021 гг.</p> <p>2019 г.</p>	В рамках текущего финансирования

	<ul style="list-style-type: none"> <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>			(записи) на получение услуги		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Ежеквартальный мониторинг удовлетворенности комфортностью условий, в том числе с помощью электронных сервисов	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования
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</li> </ul>	24	30	Обеспечение наличия 2 сменных кресел-колясок в рамках доступности помещений для инвалидов: 1 коляска для ДК «Южный», 1 коляска для Информационно-культурного центра	IV квартал 2019 года	В рамках текущего финансирования

	<p>проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			пос. Сосновка		
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 работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в</li> </ul>	40	40	Поддержание в работоспособном состоянии альтернативной версии в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования

	дистанционном режиме или на дому					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг	2019–2021 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 услуг)	40	40	Проведение тренингов социально-психологической направленности для формирования положительного имиджа и повышения профессиональной компетентности сотрудников учреждения	2019–2021 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)	40	40	Ежемесячное проведение собраний по теме поддержания социально-психологического климата в коллективе, правил поведения на	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования

				рабочем месте, прописанных в Кодексе об этике учреждения		
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)	20	20	Повышение профессиональной квалификации, мастер-классы, самообразование, обмен опытом	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования
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)	30	30	Улучшение качества предоставляемых услуг путем внедрения и активного использования новых технологий. Анализ отзывов в социальных сетях. (ВКонтакте, Инстаграм, Facebook).	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Своевременная информация о расписании работы клубных формирований с корректировкой (с учетом охвата всех дней недели и всех возрастных категорий)	2019–2021 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)	50	50	Проведение имиджевых мероприятий и дней открытых дверей	2019–2021 гг.	В рамках текущего финансирования