



СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления культуры и развития туризма администрации города Чебоксары

П.В. Маркова

«15» февраля 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ЦКС г. Чебоксары»

С.А. Балыбердина

«15» февраля 2022 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 2021 году

п/п критерия	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1.	I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей; - адрес сайта учредителя/учредителей; - копия устава организации культуры; - свидетельство о государственной регистрации; - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее	Размещение на официальном сайте МБУК «ЦКС г. Чебоксары» информационного материала согласно требованиям приказа Минкультуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного	03.03.2022	Корнилова Ирина Романовна – методист по информационно-аналитической работе МБУК «ЦКС г. Чебоксары», Локтев Александр Петрович системный администратор		

	<p>руководителя;</p> <ul style="list-style-type: none"> - положения о филиалах и представительствах; - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; - копия плана ФХД или бюджетной сметы; - информация о материально-техническом обеспечении. 	<p>федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»</p>				
1.2.	<p>На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела «Часто задаваемые вопросы», получения консультации по оказываемым услугам и пр.); - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 	<p>Информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте МБУК «ЦКС г. Чебоксары» «Оставить отзыв о работе», «Пройти анкетирование»</p>	2022-2024гг.	<p>Корнилова Ирина Романовна – методист по информационно-аналитической работе МБУК «ЦКС г. Чебоксары», Локтев Александр Петрович – системный администратор</p>	имеется	
2.	II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью</p>	<p>Ежеквартальный мониторинг удовлетворенности</p>	2022-2024гг.	<p>Корнилова Ирина Романовна –</p>		

	условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	комфортностью условий, в том числе с помощью электронных сервисов		методист по информационно-аналитической работе МБУК «ЦКС г. Чебоксары», Локтев Александр Петрович – системный администратор		
3.	III. Доступность услуг для инвалидов					
3.2.	В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Поддержание в работоспособном состоянии альтернативной версии в сети «Интернет» для инвалидов и возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	2022-2024гг.	Корнилова Ирина Романовна – методист по информационно-аналитической работе МБУК «ЦКС г. Чебоксары», Локтев Александр Петрович – системный администратор		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг	2022-2024гг.	Корнилова Ирина Романовна – методист по информационно-аналитической работе МБУК «ЦКС г. Чебоксары»		
5.	V. 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) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Улучшение качества предоставляемых услуг путем внедрения и активного использования новых технологий. Анализ отзывов в социальных сетях (ВКонтакте, Инстаграм, Facebook).	2022-2024гг.	Балахничева Галина Николаевна – заместитель директора по информационно-аналитической и культурно-досуговой деятельности МБУК «ЦКС г. Чебоксары»		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Своевременная информация о расписании работы клубных формирований с корректировкой (с учетом охвата всех дней недели и всех возрастных категорий)	2022-2024гг.	Корнилова Ирина Романовна – методист по информационно-аналитической работе МБУК «ЦКС г. Чебоксары»		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Проведение имиджевых мероприятий и дней открытых дверей	2022-2024гг.	Балахничева Галина Николаевна – заместитель директора по информационно-аналитической и культурно-досуговой деятельности МБУК «ЦКС г. Чебоксары»		