|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Заместитель министра культуры, по  делам национальностей и архивного  дела Чувашской Республики  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Г. Чернова  « \_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. | УТВЕРЖДАЮ  И.о. директора МАУК «ЦКС»  Мариинско-Посадского района  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.О. Федоров  « \_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. |

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг

в муниципальном автономном учреждении культуры

"Централизованная клубная система" Мариинско-Посадского района

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  исполне-ния | Источники  финанси-рования |
| факти-ческое | мах  возмож- ное |
| 1. |  | | | | |  |
| 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". | 22,5 | 30 | 1) разработка макетов стендов для КДУ района;  2) изготовление стендов для посетителей по макетам;  3) приведение информации о деятельности МАУК «ЦКС», размещенной на информационных стендах в помещениях ЦКС и на сайте организации в сети "Интернет" в соответствие с требованиями нормативно правовых актов. | 2019 г.  2020 г.  2020 г. | в рамках текущего финансирования |
| 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) | 15 | 30 | 1)создание на сайте ЦКС механизмов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг,  2)создание на сайте ЦКС разделов "Часто задаваемые вопросы", «Консультации по оказываемым услугам», «Анкета о качестве оказания услуг» | 2019-2020 гг.  2019-2020 гг. | в рамках текущего финансирования |
| 1.3 | 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) | 40 | 40 | Систематическое обновление и расширение спектра размещаемой на сайте ЦКС и информационных стендах информации | 2019-2020 гг. | в рамках текущего финансирования |
| 2 | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | | | | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 45 | 50 | 1) повышение в структурных подразделениях ЦКС уровня комфортности зоны отдыха/ожидания;  2) организация питьевого режима;  3)обеспечение санузлов всем необходимым;  4)усиление контроля за соблюдением чистоты и порядка в помещениях;  5)организация услуги бронирования | постоянно  постоянно  постоянно  постоянно  2019-2020 гг. | в рамках текущего финансирования, а также из внебюджетных источников |
| 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 | Осуществление мониторинга комфортности условий предо-ставления услуг в структурных подразделениях ЦКС, проведение опросов среди населения. Обучение сотрудников работе с посетителями | 2019-2021 гг. | в рамках текущего финансирования |
| 3. | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  -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 оборудован-ных санитарно - гигиенических помещений в организации | 9 | 30 | 1)приведение пандусов и дверных проёмов в структурных подразделениях ЦКС в соответствие с нормативными актами;  2)установка знаков и разметки, обозна-чающих парковочные места для инвалидов;  3)оснащение помещений КДУ приспособлениями для обслужива-ния инвалидов;  4)выделение в зрительных залах мест для инвалид-ных колясок; | 2019-2020 гг.  2020-2021 гг.  2019-2021 гг.  2019-2021 гг. | в рамках бюджетных ассигно-ваний, |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволя-ющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполнен-ными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  -возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работни-ками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоста-вления услуги в дистанционном режиме или на дому | 32 | 40 | 1)обучение ряда сотрудников ЦКС работе с инвалидами;  2)расширение перечня услуг, предоставляемых дистанционно или на дому;  3)изготовление табличек с иформацией, дублированной шрифтом Брайля;  4)приобретение комплекта оборудования для тифло-сурдо комментированиия;  5)усиление и расширение работы КДУв социальных сетях. | 2020-2021 гг.  2019-2021 гг.  2020-2021 гг.  2020-2021 гг.  2019-2020 гг. | в рамках бюджетных ассигно-ваний |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30 | 30 | Обучение сотрудников ЦКС работе с инвалидами; | 2019-2021 гг. | в рамках текущего финансирования |
| 4. | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"** | | | | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелатель-ностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информи-рование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40 | 40 | 1)проведение инструктирования сотрудников;  2)проведение тренингов по стрессо-устойчивости; | постоянно  2019-2020 гг. | в рамках текущего финансирования |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовле-творенных доброжелательностью, вежливостью работников органи-зации, обеспечивающих непосред-ственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40 | 40 | 1)проведение инструктирования сотрудников;  2)проведение тренингов по стрессо-устойчивости; | 2019-2021 гг.  2019-2020 гг. | в рамках текущего финансирования |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовле-творенных доброжелательностью, вежливостью работников органи-зации при использовании дистан-ционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обраще-ния/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20 | 20 | 1)проведение инструктирования сотрудников;  2)проведение тренингов по стрессо-устойчивости;  3)усиление и расширение работы КДУв социальных сетях | постоянно  2019-2020 гг.  2019-2020 гг. | в рамках текущего финансирования |
| 5. | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | | | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые  готовы рекомендовать организа-цию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30 | 30 | 1)повышение качества оказания услуг через повышение компетенций сотрудников;  2)усиление работы КДУв соц.сетях | 2020-2021 гг.  2019-2020 гг. | в рамках текущего финансирования |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20 | 20 | 1) систематичес-кое проведение мониторингов с последующей корректировкой графиков работы | 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 | Повышение качества оказания услуг путём проведения мастер-классов и семинаров Школы повышения квалифиации сотруников ЦКС | 2019-2021 гг. | в рамках текущего финансирования |