

УТВЕРЖДАЮ

Директор
БУ «Чувашский национальный музей»
Минкультуры Чувашии

Меньшикова И.П.
2021 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в обособленном подразделении (филиале) без права юридического лица – Музее М. Сеспеля бюджетного учреждения Чувашской Республики «Чувашский национальный музей» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики на 2021-2023 гг.

| 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. | Не полное 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- | Обновление (актуализация) информации об организации, размещенной на официальной странице сайта Чувашского национального музея. Создать на сайте Чувашского национального музея в разделе «НОК» отдельный подраздел о НОК музея М. Сеспеля. Обеспечение повышения качества информации. Регулярное обновлять содержание разделов, отражающих деятельность | 2021-2023 гг. | Егорова Ирина Геннадьевна заведующий | - | - |

| | | | | | | |
|------|---|---|---------------|--------------------------------------|---|---|
| | телеком-муникационной сети «Интернет». | музея. Систематический мониторинг содержания сайта музея. Размещение отчета о реализации плана мероприятий на официальном сайте в разделе «НОК». | | | | |
| 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» менее 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг | Обеспечить на официальной странице сайта организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: -анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.) Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках разработанной онлайн-анкеты и деятельности виртуальной справочной службы | 2021-2023 гг. | Егорова Ирина Геннадьевна заведующий | - | - |
| 2. | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг | Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг: - возможность получения услуги по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр. Внедрение в практику работы организации | 2021-2023 гг. | Егорова Ирина Геннадьевна заведующий | - | - |

| | | | | | | |
|------|---|---|---|--------------------------------------|---|---|
| | | инновационных технологий, позволяющих повысить эффективность предоставления услуг. | | | | |
| 3. | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1. | <p>Не достаточно оборудована территория, прилегающая к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов:</p> <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 санитарно-гигиенических помещений в организации | <p>Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Обеспечить наличие расширенных дверных проемов.</p> <p>Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> | <p>2022-2023 гг.</p> <p>2021-2022 гг.</p> <p>2021 г.</p> <p>2023 г.</p> | Егорова Ирина Геннадьевна заведующий | - | - |
| 3.2. | <p>Не достаточное обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам 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 | <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> | <p>2023 г.</p> <p>2022-2023 гг.</p> | Егорова Ирина Геннадьевна заведующий | - | - |

| | | | | | | | |
|------|--|---|---------------------------------------|--------------------------------------|---|---|--|
| | <p>иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | <p>Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p> <p>Обеспечить возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p> | <p>2021 г.</p> <p>2021-2022 гг.</p> | | | | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов менее 100 % общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов | Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации | 2021-2023 гг. | Егорова Ирина Геннадьевна заведующий | - | - | |
| 4. | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм | <p>Совершенствовать работу по повышению уровня доброжелательности и вежливости работников учреждения.</p> <p>Обучение сотрудников предоставлению услуг в дистанционной форме с целью</p> | <p>2021-2023 гг.</p> <p>2022-2023</p> | Егорова Ирина Геннадьевна заведующий | - | - | |

| | | | | | | |
|------|--|--|-----------------------------|--|---|---|
| | 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.)) менее 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг | качественного предоставления услуг, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг. Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации | гг. 2021-2023 гг. | | | |
| 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 | Повышение качества предоставления услуг через дальнейшее развитие материально-технической базы, возможностей реализации программы «Доступная среда». | 2021-2023 гг. | Егорова Ирина Геннадьевна заведующий | - | - |