

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор
БУ «Чувашский государственный
художественный музей»
Минкультуры Чувашии

Г.В. Козлов

2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг

в Бюджетном учреждении Чувашской Республики «Чувашский государственный художественный музей»

Министерства культуры Чувашской Республики

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	Источник и финансирование
		фактическое	максимальное			
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	Поддержка в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах, сайте музея и в официальных группах в социальных сетях.	2019 - 2021	В рамках текущего финансирования
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования	22,5	30	Актуальная техническая и информационная поддержка	2019 - 2021	В рамках текущего

	<p>дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 			<p>официального сайта музея. Ежедневный мониторинг и оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности справочной службы.</p> <p>Введение в общее пользование и грамотное функциональное обеспечение всех технических и эстетических нормативов на сайте Центра современного искусства ЧТХМ.</p>		финансирование
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	40	40	<p>Поддержка в актуальном формате информации и материалов, размещенных на информационных стендах, в официальных группах музея в социальных сетях и на сайте музея.</p>	2019 - 2021	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"> - 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.); 	50	50	<p>1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности условий предоставления услуг, согласно анкет-опросников, размещенных в официальных группах музея в социальных сетях и на сайте музея, а так же на информационных стойках музея и его филиалов.</p>	2019 - 2021	В рамках текущего финансирования

<p>- 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.)</p>			<p>2) Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. 3) Своевременное осуществление бронирования услуг (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>		
<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги</p>	-	-	-	-	-
<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50	50	<p>Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг, согласно анкет-опросников, размещенных в официальных группах музея в социальных сетях и на сайте музея, а так же на информационном стойках музея и его филиалов: - оперативное реагирование на запросы получателей услуг.</p>	2019 - 2021	В рамках текущего финансового вания
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
<p>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;</p>	30	30	<p>1) Организация технического и эстетического состояния входной группы пандусами / подъемными платформами в филиалах музея: Центр современного искусства и Отдел русского и</p>	2019 - 2021	В рамках текущего финансового вания

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 			<p>зарубежного искусства.</p> <p>2) Сформировать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов у основного здания музея.</p> <p>3) Адаптировать имеющиеся помещения в специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации</p>		
3.2.	<p>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 иной текстовой и графической информации знаками, выполненными 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 работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	40	40	<p>1) Техническая поддержка официального сайта музея, включая обеспечение его доступности для инвалидов.</p> <p>2) Повышение квалификации музейных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.</p> <p>3) введение в эксплуатацию проекта по предоставлению услуг в дистанционном режиме, на базе формирующейся специализированной программы Центра современного искусства ЧИХМ.</p>	2019 - 2021	В рамках текущего финансирования
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	30	30	Проведение ежеквартального	2019 - 2021	В рамках

	Доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)			Мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг оказываемых музеем		текущего финансового года
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 ежеквартального мониторинга удовлетворенности сотрудников условиями предоставления услуг, комфортабельности помещений, а также же на инфофонии стойках музея и его филиалов: - участие он-лайн и плановых мероприятий-тренингах по взаимодельствию с аудиторией; - наставническое введение «Кодекса этики и служебного поведения работников учреждения Чувашской Республики «Чувашский государственный художественный музей» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики» в работу с новыми сотрудниками.	2019 - 2021	В рамках текущего финансового года
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего	40	40	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности сотрудников условиями предоставления услуг,	2019 - 2021	В рамках текущего финансового года

	числа опрошенных получателей услуг)			согласно анкет-опросников, размещенных в официальных группах музея в социальных сетях и на сайте музея, а так же на информационный стойках музея и его филиалов.		
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	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг, согласно анкет-опросников, размещенных в официальных группах музея в социальных сетях и на сайте музея, а так же на информационный стойках музея и его филиалов.	2019 - 2021	В рамках текущего финансового года

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	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности получателей качеством услуг музея: - оперативное реагирование и повышение качества услуг.	2019 - 2021	В рамках текущего финансового года
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,6	20	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг, согласно анкет-опросников, размещенных в официальных группах музея в социальных сетях и на сайте музея, а так	2019 - 2021	В рамках текущего финансового года

				же на информационных стойках музея и его филиалов: - оперативное реагирование и повышение качества услуг.		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг музея: - оперативное реагирование и повышение качества услуг.	2019 - 2021	В рамках текущего финансирования