

СОГЛАСОВАНО

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

« 8 »  Е.И. Чернова
2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора
МБУ «Историко-художественный музейный комплекс»
Музейный комплекс
Новочебоксарск

« 8 »  В.В. Спрыжков
2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг

в Муниципальном бюджетном учреждении «Историко-художественный музейный комплекс» города Новочебоксарска
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 предоставляемых услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	макс. возможное			
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	- Приведение содержания и формы предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальном сайте в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. - Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте музейного комплекса.	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования 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) 	22,5	30	<p>- Поддержание в актуальном состоянии технической поддержки официального сайта музейного комплекса.</p> <p>- Своевременное обновление информации об изменениях услуг и цен.</p> <p>- Поддержка в актуальном онлайн-анкету для опроса граждан для выражения мнения о качестве оказания услуг.</p>	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
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>	38	40	<p>Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей.</p>	2019-2021 гг.	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.); - санитарное состояние помещений 	45	50	<p>- Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>- Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги по телефону, при личном обращении.</p> <p>- Проведение ежеквартального мониторинга.</p>	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
------	--	----	----	--	---------------	----------------------------------

<p>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>Удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуги с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации.</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>	-	-	<p>- Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. - Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги - Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации.</p>	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
<p>3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</p>					
<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; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в</p>	6	30	<p>- Ремонт входной группы в художественном музее с учетом доступности для инвалидов и других мобильных категорий граждан. - Установка в художественном музее адаптированных поручней для инвалидов и других мобильных категорий граждан.</p>	2019-2020	средства муниципального бюджета, внебюджет

	<p>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 	16	40	<ul style="list-style-type: none"> - Техническая поддержка официального сайта музея, включая обеспечение его доступности для инвалидов - Разработка программы по реабилитации детей-инвалидов посредством культуры и искусства в художественном музее. - Организация творческой мастерской для реабилитации детей-инвалидов в художественном музее. - Оснащение объектов учреждения для инвалидов и других маломобильных групп населения следующими приспособлениями: <ul style="list-style-type: none"> - мнемосхемы, тактильные знаки, индукционные системы, системы вызова персонала, противоскользящие абразивные ленты, подъемники, доводчики и др. 	2019-2020	<p>средства муниципального бюджета, внебюджет</p>											
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общему числу опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	27	30	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Оперативное реагирование на информационные запросы. 	2019-2021 гг.	<p>в рамках текущего финансирования</p>											

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	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение ежеквартального мониторинга Удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Участие в республиканских семинарах по вопросам взаимодействия с аудиторией. - Проведение специализированных обучений сотрудников музейного комплекса по вопросам взаимодействия с посетителями. 	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	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Участие в республиканских семинарах по вопросам взаимодействия с аудиторией. - Проведение специализированных обучений сотрудников музейного комплекса по вопросам взаимодействия с посетителями. 	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	20	20	- Проведение ежеквартального	2020-2021	в рамках текущего

<p>доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>			<p>мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Оперативное реагирование на информационные запросы удаленных пользователей. - Проведение специализированных обучений сотрудников музейного комплекса по вопросам взаимодействия с посетителями.</p>	гг.	финансирования
--	--	--	---	-----	----------------

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

<p>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)</p>	30	30	<p>- Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации. - Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля. - Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения.</p>	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	20	20	2019-2021	в рамках текущего

			<p>мониторинга</p> <p>удовлетворенности</p> <p>комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации</p> <p>- Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы</p> <p>- Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности посетителей при получении социальных услуг; учет предложений посетителей в деятельности учреждения.</p> <p>- Проведение ежеквартального мониторинга</p> <p>удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации</p> <p>- Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности клиентов при получении х услуг</p>	гг.	финансирования
<p>5.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50	50		2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования