

СОГЛАСОВАНО

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



Е.Г. Чернова
2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора
МБУ «Краеведческий музей» г.
Канаш Чувашской Республики



Шмонина Н. К.
2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

на 2019 – 2021 г.г.

по улучшению качества оказания услуг
в муниципальном бюджетном учреждении «Краеведческий музей» города Канаш 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
		фактически кое	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	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте музея.	2019 г.	в рамках текущего финансирования
1. Критерий "Открытость и доступность информации о деятельности культуры"						

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) 	7.5	30	<p>Поддержание в актуальном состоянии технической поддержки официального сайта музея в рамках деятельности оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной службы.</p>	2019-2021 г. г.	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>	38,06	40	<p>Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационном стендах и сайте музея.</p>	2019 г.	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 	50	50	<p>1) Поддержание в нормативном состоянии помещений, здания и территории музея;</p> <p>2) Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм;</p>	В течение 2019 г.	в рамках текущего финансирования

	<p>Бумаги и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги / <p>Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>			<p>3) Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги.</p>		
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>	-	-	-	-	-
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	48,15	50	<p>1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг;</p> <p>2) Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм;</p> <p>3) Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги</p>	2019 -2021г. г.	в рамках текущего финансирования
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"						
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений 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; 	12	30	<p>1) Оборудование входной группы пандусами / подъемными платформами:</p> <p>а) установка пандуса согласно нормативно-правовой базе;</p> <p>2) Согласование с ГИБДД установку знака «Парковка для инвалидов».</p> <p>Организация на</p>	2020-2021 г.г.	в рамках текущего финансирования

<p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>		<p>асфальтированной территории музея выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Парковочные места обозначить знаком 6.4.</p> <p>3) Обеспечение возможности для инвалидов высадки из транспортного средства перед входом в учреждение, в т. ч с использованием кресла-коляски;</p> <p>4) Установка поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>5) Закладка средств в бюджет на приобретение кресел-колясок;</p> <p>6) Согласование норм установки санитарного оборудования по СНиП. Организация специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в музее;</p> <p>7) Закупка и ввести в эксплуатацию поргативные информационные системы для слабослышащих – 1 шт.</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 	24	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) Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном режиме или на дому.</p>	2019 г. 2020 г. 2021 г.	<p>в рамках текущего финансирования</p>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	28,73	30	<p>1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортом условиями предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации</p> <p>2) Ежеквартальный инструктаж с сотрудниками музея, в компетентность которых</p>	2019 г.	<p>в рамках текущего финансирования</p>

				4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"		входит работа с инвалидами.	
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)	38,4	40	1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности условиями комфортабельности услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации 2) Проведение обучающих семинаров для сотрудников музея по коммуникабельности с посетителями учреждения.	2019 – 2021 годы.	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).	39,06	40	1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности условий комфортабельности услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации 2) Обеспечение получателей услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала. Проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала музея.	2019 г.	в рамках текущего финансирования	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	20	20	1) Проведение			

	доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			ежеквартального мониторинга удовлетворенности условиями комфортабельности услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации	2019 г.	в рамках текущего финансирования
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)	28,95	30	1)Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности условиями комфортабельности услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации 2)Проведение внутреннего контроля качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей музея.	2019 г.	в рамках текущего финансирования
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных трафиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20	20	1)Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности условиями комфортабельности условий	2019 г.	в рамках текущего финансирования

				<p>предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации</p> <p>2) Обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности музея, размещенной на территории организации (афиши, баннеры, доски объявлений).</p>		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	48,33	50	<p>Размещения на официальном сайте музея:</p> <ul style="list-style-type: none"> -результатов оказания услуг учреждения культуры; -плана по улучшению качества работы учреждения культуры. 	2019 г.	в рамках текущего финансирования