

СОГЛАСОВАНО:

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

« 8 »  Н.Т. Чернова
2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

на 2019 – 2021 года

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры
«Районный краеведческий музей» Мариинско-Посадского района Чувашской Республики
по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
МБУК «Районный краеведческий
музей» Мариинско-Посадского
района Чувашской Республики

« 5 »  Л.В. Мизгирёва
2019 г.



№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления 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"	22,5	30	создание информационного сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет о деятельности Учреждения: - размещение актуальной информации и материалов, размещенных на информационном стендах и сайте Учреждения, - размещение информации на сайтах культуры, в информационно-	2019 г.	внебюджетные средства

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) 	15	30	<p>телекоммуникационной сети Интернет</p> <p>работа Учреждения с получателями услуг сайта после его создания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - техническая поддержка официального сайта с указанием телефона, электронной почты, электронных сервисов; - оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной службы Учреждения; - обеспечение на официальном сайте Учреждения электронных сервисов: - форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, предоставление консультации по оказанию услуг. 	2019 г.	<p>внебюджетные средства</p>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникацион-</p>	36	40	<p>активизация работы по размещению рекламы о деятельности Учреждения, поддержание в актуальном состоянии информации и</p>	постоянно	<p>внебюджетные средства</p>

	ной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			материалов, размещенных на информационных стендах и в сети Интернет.		
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 организации; - возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	40	50	<ul style="list-style-type: none"> - создание комфортной зоны отдыха (ожидания) в учреждении; - навигация внутри учреждения с экскурсоводом или с представителем музея; - установка кулера питьевой воды; - наличие санитарно-гигиенических средств для помещений в соответствии с нормативными нормами; - ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм; - возможность бронирования услуги учреждения по телефону, электронной почты музея и через сеть Интернета при создании официального сайта. 	2020 г. постоянно 2020 г. постоянно	внебюджетные средства
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления	50	50	- проведение мониторинга удовлетворенности	2019-2021гг.	внебюджетные средства

	услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			комфортностью условий предоставления услуг учреждением.				
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; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	0	30	<ul style="list-style-type: none"> - установка кнопки вызова; - организовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов и парковочные места, выделенные для инвалидов обозначить знаком 6.4, «Парковка» в сочетании с табличкой 8.17. инвалиды; - установить поручни при входе и выходе в учреждение; - организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации. 	2020-2021 гг.	2020-2021 гг.	внебюджетные средства	
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); 	24	40	<ul style="list-style-type: none"> - создание альтернативной версии сайта учреждения для инвалидов по зрению; - оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном режиме или на дому; - организация повышения квалификации музейных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов; 	2019 г.	2020 г.	2020 – 2021 гг.	внебюджетные средства

<p>- 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>		<p>-услуги на дому путем предоставления компьютерной техники (ноутбук) учреждения.</p>	2019 - 2021 гг.	
<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг -инвалидов)</p>	18	30	<p>- проведение анкетирования по доступности услуг учреждения на бумажных носителях и в сети Интернет.</p>	<p>внебюджетные средства</p>

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

<p>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)</p>	40	40	<p>- организация проведения обучающихся семинаров по коммуникабельности, толерантности с посетителями учреждения.</p>	<p>2019 – 2021 гг.</p>
<p>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).</p>	40	40	<p>- обеспечение получателей услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала; - регулярный контроль качества работы персонала музея при предоставлении услуги.</p>	<p>2019 – 2021 гг.</p>
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью</p>	20	20	<p>- доброжелательное отношение к посетителям</p>	<p>2019 – 2021</p>

	работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жагоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			учреждения при общении с получателями услуг по телефону, по электронной почте и другим средствам информации; - проведение мероприятий по повышению квалификации персонала учреждения;	гг.	
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)	28,5	30	качественное оказание услуг сотрудниками музея, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей музея.	2019 – 2021 гг.	-
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных трафиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	19	20	размещение информации о деятельности учреждения, размещенной на информационный стендах и официальном сайте музея в сети Интернет.	2019 – 2021 гг.	-
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50	50	Размещение плана мероприятий на официальном сайте музея - по оказанию услуг учреждения; - предоставление новых услуг по улучшению качества работы учреждения.	2019 - 2021 гг.	-