

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

«5» июля 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор БУ «Мемориальный комплекс летчика-космонавта СССР А.Г. Николаева»
Тукмаков А.Н.

«5» июля 2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Бюджетном учреждении Чувашской Республики "Мемориальный комплекс летчика-космонавта СССР А.Г.Николаева" Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела 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	макс. возможное			
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	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте Мемориального комплекса летчика-космонавта СССР А.Г. Николаева	постоянно	республиканский бюджет ЧР
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона,	30	30	1. Техническая поддержка официального сайта Мемориального комплекса летчика-космонавта СССР А.Г. Николаева	2019	республиканский бюджет ЧР

		<p>2. Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной службы</p>	постоянно	республиканский бюджет ЧР
<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стенде, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	40	<p>Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационном стенде и сайте Мемориального комплекса летчика-космонавта СССР А.Г. Николаева</p>	постоянно	республиканский бюджет ЧР

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидаания); - 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.) 	50	50	<p>1. Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности условий предоставления услуг</p> <p>2. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм</p> <p>3. Оперативное осуществление бронирования услуги и обеспечение доступности записи на получение услуги</p> <p>4. Организация в сад-парке им А.Г. Николаева комфортной зоны отдыха (ожидаания): - установка 4 скамеек и мусоросборников.</p>	постоянно	<p>республиканский бюджет ЧР, внебюджет</p> <p>республиканский бюджет ЧР, внебюджет</p> <p>республиканский бюджет ЧР, внебюджет</p> <p>республиканский бюджет ЧР</p>
--	----	----	---	-----------	--

				5. Установка на территории Мемориального комплекса дизайнерских навигационных знаков.	2019	республиканский бюджет ЧР
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	1. Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности условиями комфортабельности услуг (опрос, анкетирование) 2. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм (опрос, анкетирование) 3. Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение музейных услуг (опрос, анкетирование)	постоянно	республиканский бюджет ЧР, внебюджет

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

<p>3.1. 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 	6	30	<p>1. Оборудовать входную группу пандусами (часовню-усыпальницу и дом музея)</p> <p>2. Организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов</p>	2019	<p>республиканский бюджет ЧР, внебюджет</p>
<p>3.2. 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 необходимым обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	16	40	<p>1. Техническая поддержка официального сайта Мемориального комплекса летчика-космонавта СССР А.Г. Николаева, включая обеспечение его доступности для инвалидов</p> <p>2. Повышение квалификации музейных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов</p> <p>3. Обеспечение дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>	2019 2020	<p>республиканский бюджет ЧР</p> <p>республиканский бюджет ЧР</p> <p>республиканский бюджет ЧР</p>

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности получателей качеством музейных услуг (опрос, анкетирование)	постоянно	в рамках текущего финансирования
------	---	----	----	--	-----------	----------------------------------

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 получателей качеством музейных услуг (опрос, анкетирование)	постоянно	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	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности получателей качеством музейных услуг (опрос, анкетирование)	постоянно	в рамках текущего финансирования
------	---	----	----	--	-----------	----------------------------------

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 получателей качеством музейных услуг (опрос, анкетирование)	постоянно	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)	30	30	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности получателей качеством музейных услуг (опрос, анкетирование)	постоянно	в рамках текущего финансирования
------	---	----	----	--	-----------	----------------------------------

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством музейных услуг (опрос, анкетирование)	постоянно	в рамках текущего финансирования
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 музейных услуг (опрос, анкетирование)	постоянно	в рамках текущего финансирования