

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова



по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Музей верховых чувашей" Моргадуского района Чувашской Республики итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Музей верховых чувашей» Моргадуского района Чувашской республики

Т.В. Ермолаева



№ 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.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"					
1.1.	Соответствие информаций 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 о деятельности музея, размещаемой на информационных стендах и сайте музея, в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.	2019-2021 гг.	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного	22,5	30	Техническая поддержка сайта музея и расширение электронных сервисов. Создание официального сайта музея. Размещение на сайте онлайн-анкеты для опроса граждан для выражения мнения о качестве оказания услуг.	2019-2021 гг. 2020 г. 2020 г.	текущее финансирование

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационно-стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	40	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности музея. Своевременное обновление информации о деятельности музея, размещаемой на информационных стендах и сайте музея.	2019-2021 гг.	текущее финансирование
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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.)	50	50	Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями законодательства. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. Проведение текущего ремонта помещений музея верховых чувашей. Размещение пиктограмм и крупной графики в системе навигации в помещениях музея. Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги по телефону, при личном обращении. Разработка «кнопки» бронирования услуги на официальном сайте организации.	2019-2021 гг. 2020-2021 гг. 2020 г. 2019-2021 гг.	текущее финансирование

2.2.	Время ожидания предоставления услуги					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	<p>Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм</p> <p>Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуг.</p> <p>Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортом условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации.</p>	2019-2021 гг. 2019-2021 гг.	текущее финансирование
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	12	30	<p>Поддержание территории и внутренних помещений музея в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов.</p> <p>Замена входной двери музея.</p>	2019-2021 гг. 3 кв. 2019 г.	текущее финансирование
	<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 			текущее финансирование		

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 специальное обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	16	40	<p>Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов.</p> <p>Техническая поддержка сайта музея для инвалидов по зрению.</p> <p>Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении музея (сопровождение).</p> <p>Размещение пиктограмм и крупной графики в системе навигации в помещениях музея.</p> <p>Оснащение объектов учреждения для инвалидов и других маломобильных групп населения следующими приспособлениями: план-схемы, тактильные знаки, противоскользящие абразивные ленты.</p>	2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 3 квартал 2020 года	текущее финансирование
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	30	30	<p>Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортабельностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации</p> <p>Организация повышения квалификации специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.</p>	2019-2021 гг.	текущее финансирование
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	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности клиентов условиями предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации.</p> <p>Оперативное реагирование на информационные запросы</p> <p>Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики».</p> <p>Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.</p>	2019-2021 гг.	текущее финансирование
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	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности клиентов условиями предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации.</p> <p>Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики».</p> <p>Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.</p>	2019-2021 гг.	текущее финансирование
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	20	20	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности клиентов условиями предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации.</p> <p>Оперативное реагирование на информационные запросы удаленных пользователей в рамках разработанной онлайн-анкеты.</p>	2019-2021 гг.	текущее финансирование
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	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности комфортом условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации</p> <p>Разработка графика работы музея с учетом мнений получателей услуг при организации работы.</p> <p>Обеспечение открытости информации о музее, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий посетителей, доброжелательности и вежливости работников.</p>	2019-2021 гг.	Текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19	20	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности комфортом условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации</p> <p>Разработка графика работы музея с учетом мнений получателей услуг при организации работы.</p>	2019-2021 гг.	Текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности комфортом условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации.</p> <p>Организация повышения квалификации специалистов музея.</p> <p>Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.</p>	2019-2021 гг.	Текущее финансирование