

СОГЛАСОВАНО

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



Е.Г. Чернова  
2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
БУ «Чувашский национальный музей»



Минкультуры Чувашии  
Меньшикова И.П.  
2019 г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**  
по улучшению качества оказания услуг  
в Бюджетном учреждении Чувашской Республики «Чувашский национальный музей»  
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
		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	Поддержание в актуальном состоянии, своевременное обновление информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте музея	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования	30	30	- Поддержание в актуальном состоянии технической	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

	<p>дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения / жалобы / предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>		<p>поддержки официального сайта музея</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Своевременное обновление информации об изменениях услуг и цен</li> <li>- Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной службы</li> <li>- Поддержка в актуальном онлайн-анкеты для опроса граждан для выражения мнения о качестве оказания услуг</li> </ul>	<p>2019-2021 гг. 2019-2021 гг.</p>	
<p>1.3.</p> <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>	<p>40</p>	<p>40</p>	<p>Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках разработанной онлайн-анкеты и деятельности виртуальной справочной службы</p>	<p>2020-2021 гг.</p>	<p>в рамках текущего финансирования</p>

**2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

<p>2.1.</p> <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной</li> </ul>	<p>50</p>	<p>50</p>	<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>2019-2021 гг. 2019-2021 гг.</p>	<p>в рамках текущего финансирования</p>
---	-----------	-----------	---	--	---

	<p>бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений 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>- Разработка «кнопки» бронирования услуги на официальном сайте организации - Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуги с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации</p>	2021 г.  2019-2021 гг.	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-		-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49	50	<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.  2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
<b>3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп	30	30	<p>- Оборудование съемного пандуса на внутреннюю лестницу Музея М. Сеселя (г. Чебоксары)</p>	2019 г.	ресубликанский бюджет, внебюджет

	<p>пандусами/подъемными платформами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Закупка лестничного гусеничного подъемника (в Музей чувашской вышивки, Музейно-выставочный центр, Литературный музей им. К.В. Иванова)</li> <li>- Закупка и введение в эксплуатацию портативных инфомапционных индуктивных систем для слабослышащих (в Административное здание, Музей чувашской вышивки, Музейно-выставочный центр, Литературный музей им. К.В. Иванова, Музей М. Сеспеля (г. Чебоксары)</li> </ul>	2019 г.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое</li> </ul>	40	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Техническая поддержка официального сайта музея, включая обеспечение его доступности для инвалидов</li> <li>- Повышение квалификации музейных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов – обучение в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт культуры» в рамках федерального проекта «Творческие люди»</li> <li>- Оснащение объектов учреждения для инвалидов и других маломобильных групп</li> </ul>	2019-2021 гг.  2019 г.	в рамках текущего финансирования

	обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			населения следующими приспособлениями: Мнемосхемы, тактильные знаки, индукционные системы, системы вызова персонала, противоскользкие абразивные ленты, подьемники, доводчики, пандус телескопический и др.		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	- Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортомностью услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
<b>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>						
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 комфортомностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации  - Организация и проведение республиканского семинара музейных работников «Психологические аспекты взаимодействия с аудиторией»	2020 г.  2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	40	40	- Проведение ежеквартального мониторинга	2020-2021 гг.	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 (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	<p>Удовлетворенности условий комфортабельности услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации</p> <p>- Организация и проведение психологических тренингов на тему «Психологические аспекты взаимодействия с аудиторией»</p> <p>- Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности 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 и деятельности виртуальной справочной службы</p>	2020-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
<b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						
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 ежеквартального мониторинга удовлетворенности условиями предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном</p>	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

				<p>сайте организации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля</li> <li>- Повышение уровня информированности населения о деятельности Учреждения</li> </ul>		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	<p>- Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортабельностью 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности клиентов при получении социальных услуг; учет предложений клиентов в деятельности Учреждения</li> </ul>	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	50	50	- Проведение ежеквартального мониторинга	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

<p>организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>			<p>удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности клиентов при получении х услуг</p>		
---	--	--	---	--	--