

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики
Е.Г. Чернова



УТВЕРЖДАЮ

Директор БУК Чебоксарского района Чувашской Республики «Музей «Бичурин и современность»
Удалова И.В.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в бюджетном учреждении культуры Чебоксарского района Чувашской Республики "Музей "Бичурин и современность" 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 предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		факт	мах			
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	Актуализация и обновление информации о деятельности музея, размещаемой на информационном сайте музея и официальном сайте http://bichurin.sar.tl/default.aspx , в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277: - на официальном сайте музея дополнить информацию о структуре музея; - на официальном сайте музея разместить план финансово-хозяйственной деятельности организации.	постоянно	текущее финансирование

				деятельности организации.			
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 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	Техническая поддержка официального сайта музея и расширение электронных сервисов. Размещение на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	постоянно	текущее финансирование	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39,5	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте музея	постоянно	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-	50	50	Содержание помещений и территории музея в соответствии с требованиями действующего законодательства. Поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.	постоянно	текущее финансирование	

2.2.	<p>гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) 					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Проведение мониторинга удовлетворенности посетителей комфортностью условий предоставления услуг.	постоянно	текущее финансирование
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 специальных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	18	30	<p>Поддержание территории и внутренних помещений музея в соответствии с требованиями законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка кнопки вызова для инвалидов. - ремонт ремонта входной группы (лестницы, пандуса, установка поручней). 	2021 г. 2021г.	<p>бюджет Чебоксарского района</p>
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 	40	40	Техническая поддержка официального сайта музея, включая обеспечение его доступности для инвалидов. Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении музея (сопровождение).	постоянно	текущее финансирование

3.3.	<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	30	30	<p>Разработка обзорных экскурсий, музейных мероприятий для маломобильных и слабовидящих посетителей по экспозициям музея с использованием табличек, выполненных в крупномасштабном и рельефно-точечном формате (по Брайлю).</p>	постоянно	текущее финансирование		
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	40	40	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью	постоянно	текущее финансирование		

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			сотрудников музея.			
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 удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников музея. Проведение занятий по профессиональной этике музейного работника.	мониторинга пользователей и вежливостью	постоянно	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, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Проведение удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников музея. Проведение занятий по профессиональной этике музейного работника.	мониторинга пользователей и вежливостью	постоянно	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	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.	ежеквартального мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.	постоянно	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,6	20	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы.	и	постоянно	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 пользователей качеством музейных услуг.</p> <p>Проведение анкетирования посетителей музея и удаленных пользователей.</p> <p>Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.</p>	постоянно	текущее финансирование
------	---	----	----	--	-----------	------------------------