

СОГЛАСОВАНО

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


Е.И. Чернова
«18» февраля 2020 г.


УТВЕРЖДАЮ

Директор Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная музейная система» Ядринского района Чувашской Республики


И.А. Иванова
«27» февраля 2020 г.


ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная музейная система» Ядринского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году

| №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 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». | 100 | 100 | Своевременно размещать и обновлять информацию и материалы о деятельности музеев на информационных стендах и баннере музейной системы, на сайте районной администрации и в социальных сетях. Разработать официальный сайт | 2020 г. II квартал 2020 г. | Внебюджетные средства |

| | | | | | | |
|------|--|-----|-----|---|-----------------------|------------------------|
| | | | | музейной системы Ядринского района. | | |
| 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) | 100 | 100 | Продолжать работу по оперативному выполнению информационных запросов от получателей услуг посредством телефонной связи, электронной почты, сети Интернет. | 2020-2022 гг. | 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) | 100 | 100 | Активизировать работу по размещению рекламы о событиях и мероприятиях музейной системы. Поддерживать в актуальном состоянии информацию о деятельности учреждения. | I-II кварталы 2020 г. | Текущее финансирование |

| 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 организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 | 100 | <p>Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Установка кулера питьевой воды.</p> <p>Создание комфортной зоны отдыха ожидания в учреждении.</p> <p>Предоставление возможности бронирования услуг учреждения по телефону, электронной почте, через социальные сети.</p> | <p>В течение всего периода 2020-2022 гг.</p> <p>II квартал 2020 г.</p> | Текущее финансирование |
| 2.2. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | 100 | 100 | <p>Проводить мониторинг удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг.</p> <p>Продолжать вести Книгу отзывов и оперативно реагировать на замечания и пожелания</p> | Ежеквартально в течение 2020 г. | Текущее финансирование |

| | | | | | | |
|------|---|----|-----|--|---------------------|------------------------|
| | | | | получателей услуг. Проводить регулярное анкетирование на бумажных носителях и в сети Интернет. | | |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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. | 60 | 100 | Организовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов. Парковочные места обозначить знаком «Парковка для инвалидов». Установить кнопку вызова. Установить пандусы согласно нормативно-правовой базе. | IV квартал 2020 г. | Текущее финансирование |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, | 60 | 100 | Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном режиме. Создание мультимедийных материалов, виртуальных выставок | III квартал 2020 г. | Текущее финансирование |

| | | | | | | |
|------|---|----|-----|---|--------------------------------|-------------------------------|
| | <p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | | <p>«Виртуальные прогулки по музею» на основе фондов музеев. Провести работу по созданию альтернативных надписей и иной текстовой информации шрифтом Брайля.</p> | <p>I-II кварталы 2022 г.</p> | |
| 3.3. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p> | 83 | 100 | <p>Разработка обзорных экскурсий, музейных мероприятий для маломобильных групп и слабовидящих посетителей по экспозициям музея с использованием табличек, выполненных в крупномасштабном и рельефно-точечном формате (по Брайлю).</p> | <p>II-III кварталы 2022 г.</p> | <p>Текущее финансирование</p> |

| 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) | 100 | 100 | Проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала музейной системы. Проведение бесед, обучающих занятий по коммуникативности и толерантности персонала в отношении с посетителями и получателями услуг учреждения. | I-II кварталы 2020 г. | 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) | 100 | 100 | Обеспечение получателей услуг доброжелательным и вежливым и компетентным отношением персонала. Регулярный контроль качества работы персонала. | В течение всего периода 2020-2022 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 (подачи электронного | 100 | 100 | Проведение мероприятий по повышению квалификации персонала учреждения. Проведение ежеквартального мониторинга | 2020 г. 2021 г. | Текущее финансирование |

| | | | | | | |
|------|---|-----|-----|--|--------------------|------------------------|
| | обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг посредством анкетирования на бумажных носителях и в социальной сети «В Контакте». | | |
| 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) | 100 | 100 | Продолжить работу по оказанию качественных услуг по приему и экскурсионному обслуживанию посетителей музеев. | 2020-2022 гг. | Текущее финансирование |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 100 | Размещение информации о деятельности учреждения на информационных стендах и социальных сетях. | II квартал 2020 г. | Текущее финансирование |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 | 100 | Размещение плана мероприятий по оказанию услуг учреждением на информационных стендах и на баннере сайта районной администрации. | II квартал 2020 г. | Текущее финансирование |