

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова
«28» 02
2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор Бюджетного учреждения культуры «Батыревский районный историко-этнографический музей «Хлеб»

В.П. Маллина
«28» февраля 2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в бюджетном учреждении культуры Батыревский районный историко-этнографический музей «Хлеб» 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	максимальное 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	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов на информационных стендах и на странице музея на сайте районной администрации. Разработать официальный сайт музея.	2020-2022 гг. IV квартал 2022 г.	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 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	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов на информационных стендах и на странице музея на сайте районной администрации.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха	100	100	Ежедневное поддержание в нормативном состоянии	В течение 2020 г.	Текущее финансирование

	<p>(ожидания);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) 			<p>помещений, здания и территории музея.</p> <p>Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Поддержание в актуальном состоянии технической поддержки официальной страницы музея на сайте районной администрации.</p>	<p>В течение 2020 г.</p> <p>2020-2022 гг.</p>	
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97	100	<p>Продолжать вести Книгу отзывов и оперативно реагировать на замечания и пожелания получателей услуг.</p> <p>Проводить регулярное анкетирование на бумажных носителях и в сети Интернет.</p>	Ежеквартально в течение 2020 г.	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 	0	100	<p>Оборудование входной группы пандусами.</p> <p>Установка кнопки вызова.</p>	2020-2022 гг.	Текущее финансирование

	<p>платформами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 					
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 необходимое обучение (инструктирование) (возможность 	40	100	<p>Повышение квалификации музейных специалистов, занятых обслуживанием инвалидов. Оперативное обслуживание инвалидов дистанционном режиме и на дому.</p>	<p>2020-2022 гг.</p> <p>2021 г.</p>	Текущее финансирование

	сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	100	Проведение ежегодного мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкетирования на бумажных носителях и при личном обращении. Ежегодный инструктаж с сотрудниками музея, в компетентность которых входит работа с инвалидами.	2020-2022 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)	97	100	Проведение бесед, обучающих занятий по коммуникабельности и толерантности персонала в отношении с посетителями и получателями услуг учреждения.	I-II кварталы 2020 г.	Текущее финансирование
4.2.	Доля получателей услуг,	97	100	Проведение	2020 г.	Текущее

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			мероприятий по повышению квалификации персонала		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 обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Проведение мероприятий по повышению квалификации персонала учреждения. Проведение мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг посредством анкетирования на бумажных носителях.	2020 г. I квартал 2021 г.	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)	100	100	Проведение внутреннего контроля качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании	2020-2022 гг.	Текущее финансирование

				посетителей музея.		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Обеспечение получателей услуг доступной и актуальной информацией о деятельности музея.	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 сайте районной администрации.	2020-2022 гг.	Текущее финансирование