

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Музей верховых чувашей» Моргаушского района Чувашской республики

Т.В. Ермолаева

2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры "Музей верховых чувашей" Моргаушского района 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 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".	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 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.	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)	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
	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)	40	40			
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 организаций; - 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 действующего 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. 2020 г.	текущее финансирование

2.2.	Время ожидания услуги	предоставления											
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	50					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.	2019-2021 гг. 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	30					Поддержание территории и внутренних помещений музея в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов. Замена входной двери музея.	2019-2021 гг. 3 кв. 2019 г.	текущее финансирование 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, 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 сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	16	40	Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов. Техническая поддержка сайта музея для инвалидов по зрению. Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении музея (сопровождение). Размещение пиктограмм и крупной графики в системе навигации в помещениях музея. Оснащение объектов учреждения для инвалидов и других маломобильных групп населения следующими приспособлениями: план-схемы, тактильные знаки, противоскользящие абразивные ленты.	2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 3 квартал 2020 года 3 квартал 2020 года	текущее финансирование
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации Организация повышения квалификации специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.	2019-2021 гг. 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	Проведение мониторинга удовлетворенности клиентов услугой предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации. Оперативное реагирование на информационные запросы Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	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	Проведение мониторинга удовлетворенности клиентов услугой предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	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 (подачи 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 мониторинга удовлетворенности клиентов услугой предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации. Оперативное реагирование на информационные запросы удаленных пользователей в рамках разработанной онлайн-анкеты.	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	Проведение мониторинга удовлетворенности комфортом условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации Разработка графика работы музея с учетом мнений получателей услуг при организации работы. Обеспечение открытости информации о музее, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий посетителей, доброжелательности и вежливости работников.	2019-2021 гг. 4 кв. 2019 г. 2019-2021 гг.	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19	20	Проведение мониторинга удовлетворенности комфортом условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации Разработка графика работы музея с учетом мнений получателей услуг при организации работы.	2019-2021 гг. 4 кв. 2019 г.	текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Проведение мониторинга удовлетворенности комфортом условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации. Организация повышения квалификации специалистов музея. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.	2019-2021 гг. 2019-2021 гг.	текущее финансирование