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

_____ Е.Г. Чернова
«__» _____ 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
МБУ «Историко-художественный
музейный комплекс»
г. Новочебоксарск

_____ Д.Н. Спрыжков
«__» _____ 2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по улучшению качества оказания услуг
в Муниципальном бюджетном учреждении «Историко-художественный музейный комплекс» города Новочебоксарска 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	мах 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	- Приведение содержания и формы предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальном сайте в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. - Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте музейного комплекса.	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

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)	22,5	30	- Поддержание в актуальном состоянии технической поддержки официального сайта музейного комплекса. - Своевременное обновление информации об изменениях услуг и цен. - Поддержка в актуальном онлайн-анкеты для опроса граждан для выражения мнения о качестве оказания услуг.	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
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)	38	40	Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей.	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
	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	45	50	- Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. - Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги по телефону, при личном обращении. - Проведение ежеквартального мониторинга.	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

	организаций; - возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации.		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	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.	в рамках текущего финансирования
	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	6	30	- Ремонт входной группы в художественном музее с учетом доступности для инвалидов и других мобильных категорий граждан. - Установка в художественном музее адаптированных поручней для инвалидов и других мобильных категорий граждан.	2019-2020	средства муниципального бюджета, внебюджет

	организации					
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	- Техническая поддержка официального сайта музея, включая обеспечение его доступности для инвалидов - Разработка программы по реабилитации детей-инвалидов посредством культуры и искусства в художественном музее. - Организация творческой мастерской для реабилитации детей-инвалидов в художественном музее. - Оснащение объектов учреждения для инвалидов и других маломобильных групп населения следующими приспособлениями: мнемосхемы, тактильные знаки, индукционные системы, системы вызова персонала, противоскользящие абразивные ленты, подъемники, доводчики и др.	2019-2020	средства муниципального бюджета, внебюджет
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	27	30	- Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Оперативное реагирование на информационные запросы.	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

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 ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Участие в республиканских семинарах по вопросам взаимодействия с аудиторией. - Проведение специализированных обучений сотрудников музейного комплекса по вопросам взаимодействия с посетителями.	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
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 ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Участие в республиканских семинарах по вопросам взаимодействия с аудиторией. - Проведение специализированных обучений сотрудников музейного комплекса по вопросам взаимодействия с посетителями.	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	20	20	- Проведение ежеквартального	2020-2021	в рамках текущего

	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)			мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Оперативное реагирование на информационные запросы удаленных пользователей. - Проведение специализированных обучений сотрудников музейного комплекса по вопросам взаимодействия с посетителями.	гг.	финансирования
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 ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации. - Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля. - Повышение уровня информированности населения о деятельности учреждения.	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	20	20	- Проведение ежеквартального	2019-2021	в рамках текущего

	графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы - Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности посетителей при получении социальных услуг; учет предложений посетителей в деятельности учреждения.	гг.	финансирования
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	- Проведение ежеквартального мониторинга 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	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования