

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова
«28» февраля 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Районный краеведческий музей» Аликковского района Чувашской Республики

О.Е. Алексеева
«28» февраля 2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Районный литературно-краеведческий музей» Аликковского 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	максимальное возможное			
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
1.1.	Соответствие информации 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, размещенных на информационных стендах и сайте музея.	2020 г.	В рамках текущего финансирования
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона.	100	100	Обеспечить на официальном сайте организации наличия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	2020 г.	В рамках текущего финансирования

	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте музея.</p>	2020 г.	В рамках текущего финансирования
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100			
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 	60	100	<p>Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание комфортной зоны отдыха (ожидания); - установка кулера питьевой воды; - организация санитарно-гигиенических помещений; - возможность бронирования услуги учреждения по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации. 	<p>2021 г.</p> <p>2021 г.</p> <p>2022 г.</p> <p>В течение 2020 г.</p>	В рамках текущего финансирования

	услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием ссти «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)								
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	Проведение мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг учреждением при помощи анкетирования на бумажных носителях.	I квартал 2021 г.	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 организации	40	100	Предпринять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья: - организовать стоянку для автотранспортных средств инвалидов; - установка поручней, расширенных дверных проемов; - организовать специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	2022 г. 2022 г. 2022 г.	В рамках текущего финансирования			
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	40	100	Предпринять меры по обеспечению в организации условий доступности позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - организация повышения квалификации музейных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов; - создание альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по	2020 г. 2021 г.	В рамках текущего финансирования			

	<p>рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструktирование) сопровождающими работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		<p>зрению;</p> <ul style="list-style-type: none"> - создание альтернативных надписей и иной текстовой информации шрифтом Брайля. 	<p>2022 г.</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p>	
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	<p>91</p>	<p>100</p>	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов с помощью анкетирования на бумажных носителях.</p>	<p>I квартал 2021 г.</p>	<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>
4.1.	<p>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)</p>	<p>100</p>	<p>100</p>	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги с помощью анкетирования на бумажных носителях.</p>	<p>I квартал 2021 г.</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p>
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных</p>	<p>100</p>	<p>100</p>	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности</p>	<p>I квартал 2021 г.</p>	<p>В рамках текущего финансирования</p>

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию с помощью анкетирования на бумажных носителях.		В рамках текущего финансирования
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 мониторинга удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с помощью анкетирования на бумажных носителях.	I квартал 2021 г.	
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	Проведение внутреннего контроля качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей музея.	2020 г.	В рамках текущего финансирования
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 графике работы организации на сайте музея и на информационных стендах.	2020 г.	В рамках текущего финансирования

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Проведение мониторинга удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации с помощью анкетирования на бумажных носителях.	I квартал 2021 г.	В рамках текущего финансирования
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	----------------------------------