

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

БУ «Чувашский национальный
музей»

Минкультуры Чувашии

Меньшикова И.П.

2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг

в Бюджетном учреждении Чувашской Республики «Чувашский национальный музей»

Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела 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	мак 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, своевременное обновление информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте музея	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования	30	30	- Поддержание в актуальном состоянии технической	2019-2021 гг.	в рамках текущего

	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)			поддержки официального сайта музея - Своевременное обновление информации об изменениях услуг и цен - Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной службы - Поддержка в актуальном онлайн-анкеты для опроса граждан для выражения мнения о качестве оказания услуг	2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 2020 г.	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)	40	40	Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках разработанной онлайн-анкеты и деятельности виртуальной справочной службы	2020-2021 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	50	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	2019-2021 гг. 2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

	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.)			- Разработка «кнопки» бронирования услуги на официальном сайте организации - Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации	2021 г. 2019-2021 гг.	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49	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.	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	30	30	- Оборудование съемного пандуса на внутреннюю лестницу Музея М. Сеспеля (г. Чебоксары)	2019 г.	республиканский бюджет, внебюджет

	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			- Закупка лестничного гусеничного подъемника (в Музей чувашской вышивки, Музейно-выставочный центр, Литературный музей им. К.В. Иванова) - Закупка и введение в эксплуатацию портативных информационных индуктивных систем для слабослышащих (в Административное здание, Музей чувашской вышивки, Музейно-выставочный центр, Литературный музей им. К.В. Иванова, Музея М. Сеспеля (г. Чебоксары)	2019 г. 2019-2020 гг.	
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	40	40	- Техническая поддержка официального сайта музея, включая обеспечение его доступности для инвалидов - Повышение квалификации музейных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов – обучение в ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный институт культуры» в рамках федерального проекта «Творческие люди» - Оснащение объектов учреждения для инвалидов и других маломобильных групп	2019-2021 гг. 2019 г. 2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

	обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			населения следующими приспособлениями: мнемосхемы, тактильные знаки, индукционные системы, системы вызова персонала, противоскользящие абразивные ленты, подъемники, доводчики, пандус телескопический и др.		
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 - 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 - Организация и проведение республиканского семинара музейных работников «Психологические аспекты взаимодействия с аудиторией»	2020 г. 2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	40	40	- Проведение ежеквартального	2020-2021	в рамках

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с помощью анкет при личном обращении и на официальном сайте организации - Организация и проведение психологических тренингов на тему «Психологические аспекты взаимодействия с аудиторией»	гг. 2019-2021 гг.	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)	20	20	- Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий 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 и деятельности виртуальной справочной службы	2020-2021 гг. 2019-2021 гг.	в рамках текущего 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	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования

				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		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	- Проведение ежеквартального 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 клиентов при получении социальных услуг; учет предложений клиентов в деятельности учреждения	2019-2021 гг.	в рамках текущего финансирования
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в	50	50	- Проведение ежеквартального	2019-2021	в рамках

	целом условиями оказания услуг в 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 - повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности клиентов при получении х услуг	гг.	текущего финансирования
--	--	--	--	---	-----	------------------------------------