План устранения замечаний по результатам проведения в 2022 году

независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *№ п/п* | Наименование показателя с уровнем оценки  **менее 90 баллов** | *Итоговая*  *оценка*  *эксперта\** | *Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК* | Плановый срок реализации мероприятия  ***(формат:***  ***число, месяц, год)*** | Ответственный исполнитель  ***(с указанием фамилии, имени, отчества и должности)*** |
|  | ***Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сосновоборский городской музей»*** |  |  |  |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованием к ней, установленными нормативными правовыми актами:  **- на информационных стендах в помещениях организации,**  **- на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»** | 52 | Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт организации. | 30.12.2022 | Алепко Игорь Сергеевич, директор  Сергеева  Валентина Сергеевна, администратор |
| 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 общения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказанным услугам и пр.);*  **- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее)** | 30 | На официальном сайте организации (в соответствии с утвержденными требованиями), разместить «Информацию  о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:  электронные сервисы (для подачи электронного обращения, жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)»  Размещение анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. | 30.12.2022 | Алепко Игорь Сергеевич, директор  Сергеева  Валентина Сергеевна, администратор |
| 1.3. | Для получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на  **-информационных стендах в помещении организации,**  **-официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»** *((в% от общего числа опрошенных получателей услуг)* | 74 | Размещение в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг» планов устранения недостатков по итогам НОК в 2022 году  Размещение банера с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru (на главной странице официального сайта организации) | 30.12.2022 | Алепко Игорь Сергеевич, директор  Сергеева  Валентина Сергеевна, администратор |
| 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 помещения, наличие воды, мыла, туалетной бумаги и пр.);**  **-санитарное состояние помещений организации;**  **- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)** | 60 | Приобретение и установка помпы, либо кулера для питьевой воды | 01.12.2022 | Ефимов Денис Олегович, специалист |
| 2.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг *(в% от общего числа опрошенных получателей услуг)* | 74 | Проведение опроса посетителей учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении (анкета) | 01.12.2022 | Никитина Оксана Андреевна, хранитель фондов,  Шаркина Тамара Васильевна, смотритель музейный |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  **- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;**  **-наличие стоянок для автотранспортных средств инвалидов;**  **-наличие лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;**  **-наличие сменных кресел-колясок;**  **-наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации** | 20 | Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив реализацию мероприятий по программе «Доступная среда»  - приобрести перекатной пандус;  -написать письмо в местные органы самоуправления с просьбой разметки места для стоянки автомашины инвалида на кресле-коляске;  - предусмотреть реконструкцию и адаптацию санитарно-гигиенического помещения; | 30.12.2022  01.12.2022  30.12.2024 | Ефимов Денис Олегович, специалист  Вороничева Надежда Геннадьевна, делопроизводитель  Ефимов Денис Олегович, специалист |
| 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 текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;**  **-возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлоносурдопереводчика);**  **-наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;**  **- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)9возможность сопровождения работниками организации);**  **- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.** | 60 | Разместить на сайте учреждения Паспорт доступности объекта | 01.12.2022 | Сергеева  Валентина Сергеевна, администратор |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и прочее)при непосредственном обращении в организацию (в% от общего числа опрошенных получателей услуг) | 78 | Провести семинар-практикум по развитию доброжелательности общения с посетителями «Встреча – знакомство с потребителями услуг» | 01.12.2022 | Алепко Игорь Сергеевич, директор |
| 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) | 78 | Провести информационное совещание по теме «Кодекс этики и служебного поведения работников» | 20.12.2022 | Алепко Игорь Сергеевич, директор |
| 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) | 74 | Провести тренинговое занятие для работников, направленное на развитие доброжелательности и вежливости при использовании дистанционных форм взаимодействия | 22.12.2022 | Алепко Игорь Сергеевич, директор |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли ее рекомендовать, если бы была возможность выборов организации) (в% от общего числа опрошенных получателей услуг) | 74 | Повысить количество получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, в частности,  проводить анкетирование среди получателей услуг по вопросу удовлетворенности качеством предоставляемой услуги | 30.12.2022 | Алепко Игорь Сергеевич, директор  Никитина Оксана Андреевна, хранитель фондов;  Парусова В.Н., младший научный сотрудник,  Шитарева М.Б., экскурсовод, |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в% от общего числа опрошенных получателей услуг) | 70 | Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, рассмотреть возможность корректировки графика работы организации | 30.12.2022 | Алепко Игорь Сергеевич, директор  Вороничева Н.Г., делопроизводитель |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в% от общего числа опрошенных получателей услуг) | 74 | Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, а именно,  проведение мероприятий направленных на популяризацию и освещение деятельности в социальных сетях, официальном сайте, СМИ. | 30.12.2022 | Алепко Игорь Сергеевич, директор  Никитина Оксана Андреевна, хранитель фондов;  Парусова В.Н., младший научный сотрудник,  Шитарева М.Б., экскурсовод. |