

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019 год
(Муниципальное казенное учреждение культуры «Доволенский историко-краеведческий музей»)

полное название организации (в соответствии с уставом)

№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Введения о ходе реализации	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I.	Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей музейную деятельность, и ее размещенной	- Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей деятельность музея, размещенной на официальном сайте организации. - Обновление на официальном сайте	В течение 10 дней с момента изменения информации	Долгова Т.В. – методист музея, Панебратец М.Б. – директор МКУК «ДИКМ»	Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Обновление информации на сайте.	

на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	организации в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества» для информационного сопровождения мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества услуг музея - Добавление новых разделов, отражающих деятельность музея			
1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети «Интернет» сведений о музейных работниках организации	- Проверка сайта МКУК «ДИКМ» с целью своевременного внесения изменений (обновлений) в информацию в соответствующий раздел.	В течение 10 дней с момента изменения информации	Панебратец М.Б. – директор МКУК «ДИКМ»	- Наличие на сайте полной достоверной информации о музейных работниках. Доступность и достаточность информации.
1.3. Доступность взаимодействия с получателями музейных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте	Создать возможность внесения предложений, направленных на улучшение качества работы МКУК «ДИКМ»: - Проинформировать посетителей о том, что на сайте организации имеется закладка «Приёмная on-line» (обратная связь)» (для внесения предложений, для	I квартал 2019 года	Панебратец М.Б. – директор МКУК «ДИКМ» Долгова Т.В. – методист музея	Создана приёмная on-line (обратная связь) на официальном сайте учреждения Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения, увеличение числа посещений сайта

	организации в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения мнений посетителей услуг о качестве их оказания организацией на официальном сайте МКУК «ДИКМ»	информирования о ходе рассмотрения обращений граждан) - Разместить обращение к посетителям о наличии электронного сервиса для внесения предложений (на сайте организации, на информационном стенде)			
II		Комфортность условий предоставления услуг			
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	- Обеспечение материально-технической базы учреждения. Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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	В течении 2019 года	Панебратец М.Б. – директор МКУК «ДИКМ» Технический персонал учреждения	Обновление материальной базы

		получение услуги (по телефону, при личном посещении и пр.)			
III.	Доступность услуг для инвалидов				
3.1	Адаптация работы музея для инвалидов	Оснащение музея метками (наклейками) для слепых и слабовидящих. Установка поручней по периметру коридоров для людей с нарушением опорно-двигательного аппарата. Приобретение специализированного оборудования для людей с ОВЗ. Обучение персонала музея для работы с людьми с ОВЗ.	2019-2021	Панебратец М.Б. – директор МКУК «ДИКМ» Кольдяков В.Н. – рабочий по комплексному обслуживанию здания	Доступность и комфортность пребывания людей с ОВЗ в музее.
IV.	Доброжелательность, вежливость работников организации				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала музея	Производственное совещание с коллективом музея о правилах этики работника музея	I квартал 2019 года	Панебратец М.Б. – директор МКУК «ДИКМ»	Проведена беседа с коллективом музея о правилах этики работника музея и норм ведения разговора с посетителями музея
4.2	Повышение уровня кадрового потенциала работников организации	Реализация Плана повышения квалификации кадрового состава МКУК «ДИКМ»	2019 год	Панебратец М.Б. – директор МКУК «ДИКМ»	Высокий уровень доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников музея
V.	Удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1	Неудовлетворенность получателей услуг	Мониторинг обращений, жалоб, от получателей услуг	В течение 10 дней с момента	Панебратец М.Б. – директор МКУК	Повышение уровня удовлетворенности условий

	условиями их оказания	Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций	поступления обращения	«ДИКМ»	оказания услуг. Организация контроля качества оказания услуг в учреждении: - Книга жалоб и предложений, - электронная форма обращений граждан на сайте музея, - визуальный контроль
5.2	Информирование посетителей учреждения об их праве участия в независимой оценке качества оказания услуг учреждением: - размещение информации на информационных стендах музея, на сайте.	Информирование посетителей учреждения об их праве участия в независимой оценке качества оказания услуг учреждением	2019 – 2021 г.	Панебратец М.Б. – директор МКУК «ДИКМ»	Информирование посетителей учреждения об их праве участия в независимой оценке качества оказания услуг учреждением