**Приложение к**

**приказу МКУК «Тигильский**

**районный краеведческий музей»**

**от 01.02.2019 № 14-ОД**

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий**

**осуществления деятельности МКУК «Тигильский районный краеведческий музей»,**

**на 2019 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации** | | | | | |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами  **(полученное значение по результатам независимой оценки - 92 балла из 100 максимально возможных баллов)** | Поддерживать состояние официального сайта учреждения на прежнем уровне | Постоянно | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» | Информация о списке услуг, предоставляемых учреждением населению и их стоимость вынесена на страницу  «Платные услуги» из страницы «Документы» | Весь период |
| Внесение изменений на странице учреждения http://bus.gov.ru/pub/info-card/10439 по корректировке ссылки на сайт музея (указано <http://www.tigilmuseum.ru>) | 01.03.2019*.* |  |  |
| 1.3. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг  **(полученное значение по результатам независимой оценки 96 баллов из 100 максимально возможных баллов)** | 1.Обеспечение бесперебойного функционирования телефона, электронной почты, электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте учреждения в сети Интернет. | Постоянно | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» | 1. На официальном сайте размещена полная и актуальная информация | Весь период |
| 2. Обеспечение на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи | До 01.04.2019 | 2. Договор с ИП  В.Н. Налейкин |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  **(полученное значение по результатам независимой оценки 80 баллов из 100 максимально возможных баллов)** | Обеспечение доступности питьевой воды (установка кулера) | 2019 | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» | постоянно | Весь период |
| 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг  **(полученное значение по результатам независимой оценки 94 балла из 100 максимально возможных баллов)** | Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 96 баллов | 2019 | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» | постоянно | Весь период |
| **III. Доступность услуг инвалидов** | | | | | |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  **(полученное значение по результатам независимой оценки 40 баллов из 100 максимально возможных баллов)** | Организация стоянки для автотранспортных мест для инвалидов | 2019 | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» | Заключен договор № 09 СА от 05.02.2019 с ИП Шацкий С.В (г. Екатеринбург) на поставку специального оборудования на сумму 54 888, 00:   1. - Дорожный знак 6.4 арт.10040; 2. - Дорожный знак 8.17 "для инвалида арт.10041;   - Приемник сигнала системы вызова помощи ТИФЛОВЫЗОВ ПС-1099;  - Антивандальная кнопка вызова арт. 10280 | Весь период |
| Установка антивандальной кнопки вызова специалиста |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. **(полученное значение по результатам независимой оценки 60 баллов из 100 максимально возможных баллов)** | Оказание помощи, работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | 2019 | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» |  | Постоянно |
| Обеспечение обучения (инструктирования) работников организации | 2019 | Директор Руденко А.И. в период с 26.11.2018. – 01.12.2018 прошла обучение на курсах повышения квалификации по тепе «Музей – доступная среда» в ФГБУК «Российской этнографический музей», № удостоверения 2022 |  |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(полученное значение по результатам независимой оценки** **94 балла** **из 100 максимально возможных баллов)** | Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов до 96 баллов | 2019 | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» |  | Весь период |
| **IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников** | | | | | |
| 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 **(полученное значение по результатам независимой оценки 96 баллов из 100 максимально возможных баллов)** | Проведение мероприятий, направленных на обеспечение и создание условий, на установление доброжелательных взаимоотношений работников с посетителями.  Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации до 99 баллов | Постоянно | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» |  | Весь период |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию **(полученное значение по результатам независимой оценки 98 баллов из 100 максимально возможных баллов)** | Проведение работы по изучению правил этикета, инструктажей по выполнению правил внутреннего трудового распорядка | Постоянно | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» | Производственное совещание № 1  от 01.02.2019 | Постоянно |
| Анализ поступивших предложений и замечаний, работа над устранением и по возможности внедрения предложений в работу учреждения  Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации до 99 баллов | Предложения и замечания  не поступали | Постоянно |
| 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.) **(полученное значение по результатам независимой оценки 98 баллов из 100 максимально возможных баллов)** | Обеспечение бесперебойного функционирования телефона, электронной почты, электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте о учреждения в сети Интернет  Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации до 99 баллов | Постоянно | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» |  | постоянно |
| **V. 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) **(полученное значение по результатам независимой оценки 98 баллов из 100 максимально возможных баллов)** | Мониторинг  удовлетворенностью населения  предоставляемых услуг организации (соц. опрос)  Увеличение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым до 99 баллов | 2 раза в год | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» |  |  |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации **(полученное значение по результатам независимой оценки 99 балла из 100 максимально возможных баллов)** | 1. Работа организации в максимально доступное время для населения | В течение  года | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» | Утвержден график работы учреждения |  |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации **(полученное значение по результатам независимой оценки 99 балла из 100 максимально возможных баллов)** | Сохранять долю получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, в том числе путем:  - информирования населения о деятельности организации через памятки, буклеты, сайт;  - вовлечение населения в реализацию различных проектов | Постоянно | Руденко А.И. директор МКУК «Тигильский районный краеведческий музей» |  |  |