

Приложение к приказу
Отдела культуры и МНО
администрации
Нижнегорского района
Республики Крым
от 25.12. 2019 года № 70

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества работы муниципального казенного учреждения культуры «Нижнегорский историко-краеведческий музей»

№п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Критерий 1. Показатель 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами						
Индикатор №1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах организации, перечню информации и требований к ней, установленным нормативными правовыми актами	Протокол заседания Общественного Совета № 7 от 08.11.2017 г., отчет о проведении независимой оценки качества оказываемых услуг организациями культуры Нижнегорского района Республики Крым, ООО «Валькнут»	Выполнено до проведения независимой оценки	Яроцук А.В.- директор	Повышение качества обслуживания населения	Средний результат 100 баллов из 100 возможных

Индикатор №2	Соответствие информации о деятельности МКУК «Нижегородский ИКМ» размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативно правовыми актами (наличие основных сведений об организации; наличие информации о структуре и органах управления организацией; наличие документов об организации; наличие информации о финансово-хозяйственной деятельности;)	-/-	Выполнено до проведения независимой оценки	Ярошук А.В.- директор	Повышение качества обслуживания населения	Средний результат 100 баллов из 100 возможных
--------------	---	-----	--	-----------------------	---	---

Критерий 1 Показатель 2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Индикатор	Наличие и функционирование на официальном сайте МКУК «Нижегородский ИКМ» дистанционных способов связи: -телефон; -электронная почта; -электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; -обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказанных услуг	-/-	Обеспечение технической возможность и выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг Январь 2020.	Ананьев С.Н., разработчик сайта	Повышение качества обслуживания населения	При оценке показателя среднее значение равно 90 баллов
-----------	--	-----	--	---------------------------------	---	--

Критерий 1. Показатель 3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационной сети «ИНТЕРНЕТ»						
Индикатор	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации		Выполнено до проведения независимой оценке	Ярощук А.В.- директор	Повышение качества обслуживания населения	В результате анкетирования респондентов учреждения получило 98,8 баллов
Индикатор	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	-/-	Выполнено до проведения независимой оценке	Ярощук А.В.- директор	Повышение доступности к информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте	В результате анкетирования респондентов учреждения получило 99,25 баллов
Критерий 2. Комфортность предоставления услуг. Показатель 1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг						
Индикатор	-наличие комфортных условий для предоставления услуг	-/-	Выполнено до проведения независимой оценки	Ярощук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения	Средний показатель 100 баллов из 100 возможных
Критерий 2. Показатель 2 Доля получателей, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг						

	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.	-/-	Выполнено до проведения независимой оценки	Ярощук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения	Уровень удовлетворенности респондентов равен 98,5 %
Критерий 3.Доступность для инвалидов Показатель 1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов						
индикатор	Оборудование территории , прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: -оборудование входных групп пандусами; -Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений		Постоянно	Ярощук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения с ограниченными физическими возможностями	Среднее значение по данному показателю составило 20 баллов
Критерий 3. Показатель 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющий инвалидам получать услуги наравне с другими						
Индикатор	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющий инвалидам получать услуги наравне с другими		Постоянно	Ярощук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения с ограниченными физическими возможностями	Среднее значение данного индикатора 40 баллов

Критерий 3. Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов						
Индикатор	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		Постоянно	Ярошук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения с ограниченными физическими возможностями	Средняя оценка данного индикатора 98,95 %
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.						
Показатель 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию						
Индикатор	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию		Выполнено до проведения независимой оценки	Ярошук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения	Среднее значение по данному индикатору составило 99,55 %
Критерий 4. Показатель 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию						

индикатор	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию		Выполнено до проведения независимой оценки	Ярощук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения	Среднее значение по данному индикатору составило 99,4
-----------	--	--	--	----------------------	---	---

Критерий 4. Показатель 3. Доля получателей услуг , удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Индикатор	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		Выполнено до проведения независимой оценки	Ярощук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения	Среднее значение по данному индикатору составило 99,7
-----------	--	--	--	----------------------	---	---

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации.

Показатель 1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым

индикатор	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым		Выполнено до проведения независимой оценки	Ярощук А.В. директор	Повышение качества обслуживания	Среднее значение по данному индикатору
-----------	---	--	--	----------------------	---------------------------------	--

						99,4
Критерий 4. Показатель 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации						
индикатор	Удовлетворенность удобством графика работы организации		Выполнено до проведения независимой оценки	Ярощук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения	Среднее значение по данному индикатору 99,1
Критерий 5. Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации						
индикатор	Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации		Выполнено до проведения независимой оценки	Ярощук А.В. директор	Повышение качества обслуживания населения	Среднее значение по данному индикатору 99,1