

УТВЕРЖДАЮ

Начальник отдела культуры
администрации муниципального образования
Ленинградский район

Ю.И.Мазурова

2019 г.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ленинградский районный историко-краеведческий музей»
станции Ленинградской Ленинградского района в 2019 году

Наименование учреждения	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 мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Отметка об исполнении
МБУК ЛРИКМ	I. Открытость и доступность информации об организации				
	Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры на информационных стендах в помещении учреждения, разместить ее в брошюрах и буклетах для посетителей	1. В фойе обновлен стенд, на котором содержится информация о деятельности учреждения.	декабрь 2019	Л.П.Веремьева, специалист по экспозиционно-выставочной деятельности	Исполнено

	Обеспечить размещение документов о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения в течение 10 дней со дня внесения изменений в документы либо утверждении новых.	1. Приказом директора МБУК ЛРИКМ от 23 декабря 2019 года назначен ответственный за размещение документов о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения в течение 10 дней со дня внесения изменений в документы либо утверждении новых	декабрь, 2019	Е.В.Бабушкая, редактор электронных баз данных	Исполнено
	Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) на официальном сайте учреждения	1. Размещение на официальном сайте учреждения комментариев граждан и возможность зайти в раздел «Оценка качества услуг», где оставить комментарий о деятельности учреждения	декабрь, 2019	Е.В.Бабушкая, редактор электронных баз данных	Исполнено
МБУК ЛРИКМ	II. Доступность услуг для инвалидов				
	Оборудовать помещения учреждения и прилегающую к нему территорию с учетом доступности для инвалидов, в частности: -выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов; - специальными	Нет возможности, так как не позволяет территория улицы. Будет исполнено при наличии			
			2021 год	Л.П.Веремьева.	

	креслами-колясками:	финансовой возможности		специалист по экспозиционно-выставочной деятельности	
	<p>Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика) - обеспечить возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому 	<p>1. Приобретение тактильных табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля для дублирования надписей.</p> <p>2. При необходимости сурдопереводчик приглашается из районного общества инвалидов</p> <p>3. На сайте учреждения есть версия для слабовидящих</p>	<p>В течение 2020 года</p> <p>Постоянно</p> <p>постоянно</p>	<p>Л.П.Веремьева специалист по экспозиционно-выставочной деятельности</p> <p>Н.Н.Киселева, специалист по учету музейных предметов</p> <p>Е.В.Бабуцкая, редактор электронных баз данных</p>	<p>Исполнено частично (приобретено 2 тактильные таблички)</p> <p>Исполнено</p> <p>Исполнено</p>

III. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

	III. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры				
Довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%.	1. Проведение обучающего семинара для сотрудников МБУК ЛРИКМ на тему: «Доброжелательность и вежливость работников МБУК ЛРИКМ»	декабрь 2019 год	Е.В.Тимошенко, хранитель музейных предметов	Исполнено	
Довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%.	2. Проведение обучающего семинара для сотрудников МБУК ЛРИКМ на тему: «Доброжелательность и вежливость работников МБУК ЛРИКМ при обращении граждан»	декабрь 2019 год	Е.В.Тимошенко, хранитель музейных предметов	Исполнено	
Довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%	3.Проведение обучающего семинара для сотрудников МБУК ЛРИКМ на тему: «Доброжелательность и вежливость работников МБУК ЛРИКМ при использовании дистанционных форм взаимодействия»	декабрь 2019 год	Е.В.Тимошенко, хранитель музейных предметов	Исполнено	

IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг

	IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение опроса потребителей о качестве предоставляемых услуг. 2. Устранение выявленных проблем качества предоставляемых услуг согласно проведенного опроса. 	<p>2020 -2021</p> <p>По мере выявления проблем</p>	<p>Н.Н.Киселева, специалист по учету музейных предметов</p> <p>Е.В.Тимошенко, хранитель музейных предметов</p>	Проводится работа в данном направлении	
Довести долю получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры, до 100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение мониторинга мнения получателей услуг об удобстве графика работы. 2. Изменение графика работы с учетом мнения получателей услуг. 3. Проведение экскурсий для целевых групп потребителей услуг для знакомства с внутренней работой, режимом работы 	<p>Январь-Февраль 2020 года</p> <p>Январь-Февраль 2020 года</p> <p>2020 год</p>	<p>Н.Н.Киселева, специалист по учету музейных предметов</p> <p>Е.В.Тимошенко, хранитель музейных предметов</p> <p>Н.Н.Киселева, специалист по учету музейных предметов</p>	<p>График работы соблюдается в соответствии с пожеланиями граждан</p> <p>График работы соблюдается в соответствии с пожеланиями граждан</p> <p>Исполнено</p>	

	Довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%	учреждения. 1. Использование PR-инструментов для повышения лояльности получателей услуг 2. Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий.	постоянно в течение года	Е.В.Бабуцкая, редактор электронных баз данных Г.Н.Кравченко, директор МБУК ЛРИКМ	
V. Комфортность условий предоставления услуг					
МБУК ЛРИКМ	Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, до 100% (с учетом предложений и замечаний потребителей услуг, предоставленных оператором)	1. Капитальный ремонт кровли здания музея	2021 год	Г.Н.Кравченко, директор МБУК ЛРИКМ	

Директор МБУК ЛРИКМ



Г.Н.Кравченко