

Отчет об исполнении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг муниципального учреждения культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я.Стяжкина»

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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	1.1. Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг (НОКОУ) на предмет выявления недостатков в части обеспечения и доступности информации в музее	До 30.12.2017	Директор Постников И.Н.	Подготовлена информационно-аналитическая справка	29.12.2017
	1.2. Своевременное размещение и актуализация информации на сайте музея в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	Постоянно	Научный сотрудник Наумов Е.М.	Еженедельное обновление информации на сайте	Постоянно

	<p>1.3. Обеспечение контроля качества и актуальности информации, разрешенной на сайте музея</p>	Постоянно	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Осуществление контроля, ведение сайта в соответствии с действующими требованиями	Постоянно
<p>2. Комфортность условий предоставления услуг</p>	<p>2.1. Проведение анализа результатов НОКОУ в музее по выявлению недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в музее</p>	По результатам анкетирования	Зам. По АХЧ Медведева Р.А.	Подготовлена информационно-аналитическая справка	29.12.2017
	<p>2.2. Организация обучения сотрудников музея, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями, по соответствующим программам повышения квалификации</p>	В течение года	Директор Постников И.Н. Зам. Директора по АХЧ Медведева Р.А.	Организовано обучение двух сотрудников	Апрель 2018 г.
	<p>2.3. Актуализация на сайте музея информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения.</p>	Постоянно	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Обновление информации о предоставляемых услугах.	Постоянно

	2.4. Разработка версии официального сайта музея для слабовидящих.	До 01.04.2018г.	Директор Постников И.Н.	Создана версия официального сайта для слабовидящих	Март, 2018 г.
	2.5. Проведение опроса посетителей музея на предмет выявления востребованных услуг методом проведения опроса посетителей музея	Постоянно	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Проведен опрос посетителей	Январь, 2018 г.
	2.6. Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг музея	Ежеквартально	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Проведен анализ стоимости существующих дополнительных платных услуг музея	Февраль, май 2018 г.
3. Время ожидания предоставления услуги	3.1. Проведение анализа результатов НОКОУ в музее по выявлению недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания услуги	До 30.12.2017	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Подготовлена информационно-аналитическая справка	29.12.2017 г.
	3.2. Проведение мероприятий по измерению и анализу рабочих нагрузок сотрудников музея, участвовавших в предоставлении услуг: изучение	До 01.03.2018	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Проведены измерения и анализ рабочих нагрузок сотрудников участвующих в предоставлении услуг	Февраль, 2018 г.

	использования рабочего времени работников, занятых обслуживанием пользователей-хронометрах отдельных процессов и операций	До 31.12.2017	Зам.директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Подготовлена информационно-аналитическая справка	29.12.2017г.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	4.1. Проведение анализа результатов НОКОУ музея в сфере доброжелательности. Вежливости и компетентности сотрудников музея.	Декабрь 2017	Директор Постников И.Н.	Проведено тематическое совещание	Декабрь 2017 г.
	4.2. Проведение тематического совещания с работниками музея по вопросам повышения качеств работы с посетителями	Декабрь 2017	Зам.директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Разработан план повышения квалификации работников музея	Декабрь 2017 г.
	4.3. Разработка плана повышения квалификации работников музея	Декабрь 2017	Зам.директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Проведение мероприятий: - для лиц с ОВЗ, в том числе с нарушениями ОПА; - для детей с ОВЗ – воспитанников	26.04.2018 г.
	4.4. Организация работы по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при	Постоянно	Зам.директора по ЭОН Партина Ю.Г. Зам. директора по АХЧ Медведева Р.А.		

