

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Департамента культуры
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры

 А.А.Латыпов
« 12 » _____ февраля 2020 г.

ПЛАН
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО
ОКРУГА – ЮГРЫ «МУЗЕЙ ПРИРОДЫ И ЧЕЛОВЕКА», НА 2020 ГОД

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	
				Реализуемые меры по устранению выявленных недостатков	Планируемый срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Отклонение от достижения максимально возможных значений показателей	Размещение общей информации о музее, информации о его деятельности на официальном сайте в сети Интернет, в т.ч. о видах предоставляемых услуг, копий нормативно-правовых актов, распорядительных документов, тарифов на услуги, планируемых мероприятий,	I-IV квартал	Рехметова Е.М., заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью; Шипшилей С.В., заведующий информационно-аналитической	Размещение и регулярное обновление информации о музее на официальном сайте учреждения	31.12.2020

	выполнении государственного задания, информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, результатов независимой оценки, плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценке		службой		
Отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте музея	Создание на официальном сайте учреждения раздела «Часто задаваемые вопросы»	I-IV квартал	Шипшилей С.В., заведующий информационно-аналитической службой	Осуществление необходимых мероприятий по организации доступности раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте учреждения	31.12.2020
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Отклонение от достижения максимально возможных значений показателей	Размещение информации о перечне услуг на официальном сайте музея, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимости услуг, предоставления преимущественного права пользования услугами музея, проведение интерактивных игр, аудиогидов	I-IV квартал	Рехметова Е.М., заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью; Шипшилей С.В., заведующий информационно-аналитической службой	Организация дополнительных услуг и доступность их получения	31.12.2020
	Внесение изменений в график работы музея	I-IV квартал	Рехметова Е.М., заведующий отделом музейного	Информирование об изменении графика работы музея в	31.12.2020

			маркетинга и связи с общественностью; Шипшилей С.В., заведующий информационно-аналитической службой	памятные и праздничные дни на сайте учреждения. Мониторинг мнения получателей услуг	
	Обеспечение получателей услуг возможностью пользоваться электронными сервисами официального сайта музея, а также сенсорными столами, компьютерами, аудиогuidaми	I-IV квартал	Шипшилей С.В., заведующий информационно-аналитической службой	Создание условий для удобного пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем (в том числе с помощью мобильных устройств)	31.12.2020
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отклонение от достижения максимально возможных значений показателей	Адаптация музея, отдельных функциональных зон для обеспечения доступности инвалидов, размещение информации о возможности заказа такси, контактов администратора музея для оказания помощи инвалидам	I-IV квартал	Просяник В.А., заместитель директора по эксплуатации зданий и безопасности	Создание доступных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	31.12.2020
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Отклонение от достижения максимально	Разработка и внедрение Правил взаимодействия работников музея, осуществляющих работу с	I-IV квартал	Серебринникова Е.Е., заведующий сектором музейного	Обеспечение получателей социальных услуг в	31.12.2020

возможных значений показателей	посетителями		сервиса; Пантафлюк О.В., заведующий отделом музейных программ и экскурсий; Рехметова Е.М., заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью	сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала музея к посетителю	
	Разъяснение правил и норм поведения сотрудников при оказании услуг посетителям	I-IV квартал	Сатин П.О., заведующий сектором кадровой и организационной работы; Серебринникова Е.Е., заведующий сектором музейного сервиса	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентным персоналом на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников	31.12.2020
	Повышение квалификации сотрудников через дистанционное и очное обучение, изучение материалов, участие в семинарах, тренингах, вебинарах	I-IV квартал	Сатин П.О., заведующий сектором кадровой и организационной работы; Серебринникова Е.Е., заведующий сектором	Организация мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала учреждения	31.12.2020

			музейного сервиса		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Отклонение от достижения максимально возможных значений показателей	Проведение анкетирования потребителей на предмет удовлетворенности качеством и доступностью услуг учреждения; осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг учреждения	I-IV квартал	Рехметова Е.М., заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью; Серебринникова Е.Е., заведующий сектором музейного сервиса	Создание условий для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг учреждением	31.12.2020
	Проведение анкетирования потребителей на предмет удовлетворенности качеством и доступностью услуг учреждения; осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг учреждения			Создание условий для повышения уровня удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте учреждения	
	Размещение книги отзывов и предложений на «входной группе» музея	I-IV квартал	Рехметова Е.М., заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью; Серебринникова Е.Е., заведующий сектором музейного сервиса	Создание условий для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг учреждением	31.12.2020

Форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере обслуживания утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018г. № 457.