



Директор МБУК МКМ

*Борисова*

С. А. Борисова

«09» января 2020 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ  
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
Муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Минусинский региональный краеведческий музей им. Н.М.Мартьянова» (МБУК МКМ).

№ п/п	Критерий оценки	Показатель	Наименование мероприятия	Срок реализации 2020 год
1.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Размещение учредительных документов и схем проезда	Корректировка размещенных на официальном интернет-сайте музея: музей-мартьянова.рф информации о структуре учреждения, схемах проезда (перехода) к основным объектам	1 квартал
		Информация о выполнении муниципального задания	Размещение на официальном интернет-сайте музея: музей-мартьянова.рф	По итогам квартала
		Информации о предстоящих выставках, мероприятиях	Размещение на официальном интернет-сайте музея: музей-мартьянова.рф	Согласно даты проведения
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	Наличие в зоне отдыха комфортных мест для ожидания посетителей	В течение года
		санитарное состояние помещений;	Поддержание санитарного состояния помещений с соблюдением современных норм	В течение года
		наличие и понятность навигации внутри организации;	Размещение дополнительных указателей (навигационных) в экспозиционных залах	В течение года
		доступность питьевой воды;	Наличие доступности питьевой воды для посетителей МБУК МКМ	В течение года
		возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)	Сохранение возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» - электронная почта, при личном посещении и пр.)	В течение года

		наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	Поддержание санитарно-гигиенического помещения, находящегося на внутри музейной территории МБУК МКМ, в чистоте. Сопровождение посетителей МБУК МКМ до санитарно-гигиенического помещения.	В течение года
3.	Доступность услуг для инвалидов	Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	Предоставление перекатных пандусов в случае посещения экспозиций 1 корпуса МБУК МКМ и выставочного зала отдела «Картинная галерея» лицами с ОВЗ.	В течение года
			Предоставление сменное кресло-коляску	
			Наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств для инвалидов на территории рядом с МБУК МКМ	
4.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктаж) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	Инструктаж работников МБУК МКМ для оказания ими помощи людям с ОВЗ	2 раза в год
		возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Заключение договора со специализированными учреждениями с целью обеспечения потенциальных групп людей с ОВЗ по слуху сурдопереводчиком.	1 кв.
		наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Сохранение адаптации официального сайта МБУК МКМ: <a href="http://музей-мартьянова.рф">http://музей-мартьянова.рф</a> и сайта: <a href="http://мартиролог.музей-мартьянова.рф">http://мартиролог.музей-мартьянова.рф</a> для инвалидов по зрению	В течение года

		б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Предоставление услуги беседы, лекции на внемузейных площадках.	По наличию заявки
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации.	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МБУК МКМ, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники кассы и прочие работники) при непосредственном посещении МБУК МКМ	Проведение инструктажей работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников кассы и прочих работников), а также работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (экскурсоводов и прочих работников)	1 раз в квартал
		Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МБУК МКМ, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (экскурсоводы и прочие работники) при непосредственном посещении МБУК МКМ	Разработка формы анкеты и проведение анкетирования получателей услуг МБУК МКМ на входной группе МБУК МКМ с целью определения удовлетворенности оказанными услугами и устранения замечаний и недостатков	1 раз в квартал
		Удовлетворенность 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.)	Проведение инструктажей работников, использующих дистанционные формы взаимодействия с посетителями (работников кассы, экскурсоводов и прочих работников)	1 раз в квартал