

Утвержден приказом
директора МАУК ЕМИИ
от 13.12.2017 г. № 6-а


Н.Н. Корытин

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2017 году

Муниципальное автономное учреждение культуры
«Екатеринбургский музей изобразительных искусств»
(наименование организации)

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Ожидаемый результат | Наименование показателя* |
|-------|--|--|----------------------------|---------------------|---|
| 1 | Размещение на официальном сайте музея в сети «Интернет» схемы размещения организации культуры, схемы проезда | Декабрь 2017-январь 2018 года | Винокуров С.Е. | 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 2 | Размещение на официальном сайте музея в сети «Интернет» копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | Декабрь 2017-январь 2018 года | Винокуров С.Е., Мальц Н.Н. | 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 3 | Размещение на официальном сайте музея в сети «Интернет» информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг музеем | Декабрь 2017-январь 2018 года; постоянно | Винокуров С.Е. | 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |

| | | | | | |
|---|--|-------------------------------|----------------|----|---|
| 4 | Создание на официальном сайте музея в сети «Интернет» раздела «Независимая оценка качества оказания услуг», размещение в нем результатов независимой оценки качества оказания услуг музеем, а также предложений об улучшении качества его деятельности | Декабрь 2017-январь 2018 года | Винокуров С.Е. | 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 5 | Размещение на официальном сайте музея в сети «Интернет» плана по улучшению качества работы музея | Декабрь 2017-январь 2018 года | Винокуров С.Е. | 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 6 | Мониторинг доступности и актуальности информации о деятельности музея, размещаемой на его территории. Своевременное размещение актуальной информации о деятельности музея на информационном стенде в здании музея | Постоянно | Винокуров С.Е. | 10 | Открытость и доступность информации об организации культуры |

| | | | | | |
|---|--|--------------------------------|----------------|----|--|
| 7 | <p>Проведение анализа результатов НОКОУ МАУК ЕМИИ в отношении комфортности условий пребывания в музее.</p> <p>Повышение комфортности условий пребывания в музее путем предоставления дополнительных услуг, в том числе услуги по аренде бэби-слингов и колясок-тростей</p> | 1 квартал 2018 года; постоянно | Мокшина Е.Л. | 10 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 8 | <p>Проведение анализа результатов НОКОУ МАУК ЕМИИ в отношении дополнительных услуг и доступности их получения.</p> <p>Принятие мер по повышению качества данного показателя на основе проведенного анализа</p> | 1 квартал 2018 года; постоянно | Винокуров С.Е. | 10 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 9 | <p>Проведение анализа результатов НОКОУ МАУК ЕМИИ в отношении удобства пользования</p> | 1 квартал 2018 года; постоянно | Винокуров С.Е. | 10 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |

| | | | | | |
|----|--|----------------------------------|-------------------------------|----|--|
| | электронными сервисами, предоставляемым и музеем. Принятие мер по повышению качества данного показателя на основе проведенного анализа | | | | |
| 10 | Проведение анализа результатов НОКОУ МАУК ЕМИИ в отношении удобства графика работы музея | 1 квартал 2018 года | Винокуров С.Е. | 10 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 11 | Повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, как информационной, так и физической | 2018 год | Винокуров С.Е., Ананьева Е.В. | 10 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 12 | Повышение оснащенности музея специальными устройствами для доступа инвалидов | 2018-2019 годы | Ананьева Е.В. | 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 13 | Разработка паспортов доступности объектов (зданий музея), а также перечня мер для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг на объектах | Декабрь 2017-1 квартал 2018 года | Ананьева Е.В. | 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |

| | | | | | |
|----|--|--------------------------------|-------------------------------|---|--|
| | муниципальных учреждений культуры города Екатеринбурга | | | | |
| 14 | Проведение анализа результатов НОКОУ МАУК ЕМИИ в отношении компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами. Повышение компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами | 1 квартал 2018 года; постоянно | Ананьева Е.В. | 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 15 | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне). Создание новой навигации | 2018 год; постоянно | Винокуров С.Е., Фирстова Т.В. | 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |

| | | | | | |
|----|---|--------------------------------|----------------|----|--|
| 16 | Проведение анализа результатов НОКОУ МАУК ЕМИИ в отношении соблюдения режима работы музея. Принятие мер по повышению качества данного показателя на основе проведенного анализа | 1 квартал 2018 года; постоянно | Винокуров С.Е. | 10 | Время ожидания предоставления услуги |
| 17 | Проведение анализа результатов НОКОУ МАУК ЕМИИ в отношении соблюдения установленных (заявленных) сроков предоставления услуг музеем. Принятие мер по повышению качества данного показателя на основе проведенного анализа | 1 квартал 2018 года; постоянно | Винокуров С.Е. | 10 | Время ожидания предоставления услуги |
| 18 | Проведение анализа результатов НОКОУ МАУК ЕМИИ в отношении доброжелательности и вежливости персонала музея. Принятие мер по повышению качества данного | 1 квартал 2018 года; постоянно | Мокшина Е.Л. | 10 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |

| | | | | | |
|----|---|--------------------------------|----------------|----|--|
| | показателя на основе проведенного анализа | | | | |
| 19 | Проведение анализа результатов НОКОУ МАУК ЕМИИ в отношении компетентности персонала музея. Принятие мер по повышению качества данного показателя на основе проведенного анализа | 1 квартал 2018 года; постоянно | Мокшина Е.Л. | 10 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |
| 20 | Проведение мониторинга удовлетворенности и качеством оказания услуг посредством анкетирования. Принятие мер по повышению качества данного показателя на основе проведенного анализа | 1 квартал 2018 года; постоянно | Винокуров С.Е. | 40 | Удовлетворенность качеством оказания услуг |

* Наименование показателя в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».