



Заместитель Руководителя
Исполнительного комитета
МО г. Набережные Челны
В.Х. Харисов
2024 год

План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Муниципальное автономное учреждение культуры города Набережные Челны «Историко-краеведческий музей»
по итогам независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере культуры на 2025 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями	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
I. Открытость и доступность информации об организации						
1	Не выявлено.	-	-	-	-	-
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2	Не выявлено.	-	-	-	-	-
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Не выявлено.	-	-	-	-	-
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4	Не выявлено.	-	-	-	-	-
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Не выявлено.	-	-	-	-	-



Директор: _____ / Кашитова Юлия Александровна

(подпись, печать)

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета по НОКУ
 при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны
 Т.Ю. Гусева
 «10» 11 2024 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере культуры
 Муниципальное автономное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей»
 город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Соответствует нормам.	30 баллов	30
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Стенды учреждений	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми		

			актами		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Соответствует нормам.	30 баллов	30
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены в полной мере.	40 баллов	40
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».				
99,6				100 баллов	100
II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статус организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Соответствует нормам.	50 баллов	50

2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены в полной мере.	50 баллов	50
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	100
III. Критерии доступности услуг для инвалидов					
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Соответствует нормам.	30 баллов	30
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр			

	гигиенических помещений в организации социальной сферы.				
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены в полной мере.	40 баллов	40
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Соответствует нормам.	30 баллов	30
3.3.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех).		
				100 баллов	100
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены в полной мере.	40 баллов	40

	организацию социальной сферы				
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены в полной мере.	40 баллов	40
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены в полной мере.	20 баллов	20
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	100
V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Готовы рекомендовать.	30 баллов	30
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и	Изучение мнения родителей (законных			

	знакомым.	представителей обучающихся)			
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены в полной мере.	20 баллов	20
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены в полной мере.	50 баллов	50
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
				100 баллов	100
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки					
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации			ИТОГО:		500 баллов

**Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере культуры
Муниципальное автономное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей»
города Набережные Челны Республики Татарстан**

1. По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» показатель составил 100,0 баллов (max. 100,0 баллов), что составляет 100%.

По итогам исследования сайта организации:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами < Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1; приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187)>:

- на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обозначилось в полном объеме.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) обозначилось в полном объеме.

По итогам работы независимых экспертов:

Учреждение находится в здании бывшего кинотеатра, реконструированном и приспособленном под музей. Входная группа оформлена вывеской с наименованием организации. На стеклянной двери вывешен титул с наименованием организации и режимом работы на двух государственных языках. Вывеска выполнена на трех языках – русском, татарском и английском. Информация и афиши размещены на стендах на улице перед зданием и дублируются в фойе.

Официальный сайт организации находится в стадии постоянного обновления и дополнения. Договора на оформление и сопровождение заключены. Все основные данные об организации имеются, в т.ч. тарифы и информация по Пушкинской карте.

По мнению потребителей услуг:

- 100% удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;

- 0% считают, что недостаточно организовано информирование о работе организации культуры на территории организации.

- 100% удовлетворены качеством, открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» показатель составил 100,0 баллов (max.100,0 баллов), это 100%.

По мнению потребителей услуг:

- 100% удовлетворены комфортностью условий пребывания в организации культуры (наличием зоны ожидания; понятной навигацией внутри здания; доступностью питьевой воды; наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений; записью на получение услуги);
- 100% довольны своевременностью предоставления услуги в организации;
- 100% довольны своевременным получением обратной связи, в том числе по телефону, электронной почте, в социальных сетях.

По итогам работы независимых экспертов:

Историко-краеведческий музей для посетителей открыт в течение 6-ти дней недели с 10.00 до 18.00 часов, кроме понедельника.

В 2022 году в музее проведен капитальный ремонт крыши и в 2023 году частично Выставочного зала, проведена замена линолеума и покрашены стены. Залы светлые, просторные, чистые. Выполнена гидроизоляция по потолку во избежание протечек. Установлена сплит-система (обогрев + охлаждение).

Для посетителей работает гардероб, в фойе установлены указатели, этикетаж на двух языках, афиши, правила посещения выставочных залов. Для комфортного и безопасного пребывания посетителей в музее созданы все необходимые условия. В выставочных залах и фондохранилище строго соблюдается температурно-влажностный режим хранения и режим освещения. Проводится много бесплатных выставок и мероприятий. Музеем также оказываются дополнительные услуги по заявкам организаций в полном объеме.

При входе в здание установлена металлорамка, здание оснащено АПС, КТС (2 брелока), видеонаблюдением - 9 ч/б камер, в фондохранилище установлена автоматическая станция пожаротушения. Имеется 4 аварийных выхода, помимо основного.

При изучении «Книги обращений граждан», замечаний и предложений со стороны посетителей услуг не выявлены.

3. По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» показатель составил 100,0 баллов (max.100,0 баллов), это 100%.

По итогам работы независимых экспертов:

В здании организации созданы все условия для посещения маломобильных групп, для въезда в музей нет препятствий, поэтому нет пандуса; ширина проемов дверей достаточна для беспрепятственного проезда колясочников. Рядом с музеем имеется муниципальная автостоянка, где выделено место для транспорта инвалидов. Имеется отдельный туалет для инвалидов. Кроме того, есть лифт для подъема на 2-ой этаж, который включается по предварительной заявке обслуживающей организации. Организованным группам инвалидов проводятся бесплатные экскурсии по письму из соц. организации, одиночные инвалиды могут посетить музей бесплатно в любое время, но без экскурсионного сопровождения. Имеются карточки с шрифтом Брайля на некоторые экспонаты, которые разрешается потрогать руками лицам со слабым зрением.

По мнению потребителей услуг:

- 100% оценивают положительно доступность посещения музея инвалидами (оборудование входных групп пандусами; наличие неподалеку автостоянки; наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованного санузла, расположенного снизу для удобства выключателя).

- 100% отмечают доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, позволяющую инвалидам получать услуги наравне с другими.

- 0% считают, что доступность посещения музея людьми с ограниченными возможностями здоровья недостаточна.

4. По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» показатель составил 100 баллов (max. 100,0 баллов), это 100%.

По итогам работы независимых экспертов:

Для сотрудников пошита униформа (жилеты темно-серого цвета), где размещен логотип музея. С персоналом регулярно проводятся инструктажи и тренировки по правилам поведения и этикету. При входе вывешены правила посещения выставочных залов для посетителей. Сотрудники вежливы при общении, доброжелательны и компетентны.

- Замечаний и предложений нет.

По мнению потребителей услуг:

- 100% отмечают доброжелательность и вежливость персонала при первичном контакте и информировании получателя услуг (кассир, смотрители);
 - 100% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью персонала, обеспечивающего непосредственное оказание услуги (экскурсоводы);
 - 100 % удовлетворены доброжелательностью и вежливостью персонала при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

5. По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» показатель составил 100 баллов (max. 100,0 баллов), это 100%.

По итогам работы независимых экспертов:

Историко-краеведческий музей организует обзорные экскурсии по постоянной экспозиции, тематические экскурсии и музейно-педагогические занятия, лекции, квесты и мастер-классы. Кроме того, организует выставки из частных коллекций, коллекций других музеев и собственных фондов. Также музей проводит много передвижных выставок с выездом в учреждения, школы, детские сады, на общественные пространства. Организует по заявкам автобусные и трамвайные экскурсии на транспорте заказчика, пешеходные экскурсии по городу. В музее работает гончарная мастерская, где проводятся различные мастер-классы.

По мнению потребителей услуг:

- 100% готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
 - 100% устраивает наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
 - 100% отмечают удобство графика работы организации культуры;
 - 100% удовлетворены качеством условий оказания услуг организацией культуры.

Предложения:

1. Провести анализ результатов НОК оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации культуры запросам и ожиданиям потребителей по всем показателям.

2. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг, совершенствование материально-технического и информационного обеспечения, на обучение посетителей организации пользоваться электронными сервисами, предоставляемыми организацией, на расширение рекламно-информационных материалов по городу.

3. Продолжить работу по своевременному обновлению (актуализации) информации об организации и мероприятиях, проводимых музеем, на официальном сайте организации.

4. Создать механизм обратной связи с потребителями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрика «вопрос-ответ», анкетирование и другое). Проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказаний услуг.
5. Совершенствовать понятность навигации внутри организации и сделать ее понятной для инвалидов и лиц с ОВЗ.
6. Разработать, согласовать с управлением культуры и утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг населению по результатам НОК 2024 года.
7. Разместить итоговые результаты НОК оказания услуг и план мероприятий по улучшению качества работы организации культуры на официальном сайте организации в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.