ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры

«Государственный Ростово-Ярославский архитектурно-художественный музей-заповедник»

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[[1]](#endnote-2) | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Соответствие информации, размещенной на официальном сайте музея в информационно-телекоммуникационной сети Интернет | На общедоступных информационных ресурсах разместить следующую информацию:  -о структуре и органах управления организацией;  -информацию о ФИО и должностях руководящего состава;  -информацию о проведении НОК (планы по устранению недостатков, сроки, количественные результаты) | III кв. 2020 | М.А. Молькова, помощник директора по правовым вопросам  О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию  Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям |  |  |
| Соответствие информации, размещенной на официальном сайте музея в информационно-телекоммуникационной сети Интернет | Разместить на официальном сайте музея раздел «ЧЗВ» | III кв. 2020 | Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям |  |  |
| Соответствие информации, размещенной на официальном сайте музея в информационно-телекоммуникационной сети Интернет | Разместить на официальном сайте музея дополнительную информацию о сервисе подачи электронного обращения в организацию | III кв. 2020 | Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям |  |  |
| Соответствие информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Дополнить информацию о музее (экспозиции, выставки, события, филиалы музея) на мониторах входной группы музея | III кв. 2020 | О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию  Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям |  |  |
| Удовлетворенность качеством информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет | Провести аудит сайта музея | III кв. 2020 | О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию  Я.Е. Смирнов, зав. редакционно-издательским отделом  А.В. Серов, заведующий отделом маркетинга |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Для выявления критериев комфортности предоставляемых услуг провести дополнительный опрос посетителей музея с помощью волонтеров музейного клуба «РИТМ» и социальных сетей | III кв. 2020 | Л.А. Ельникова,заместительдиректорапо культурно-массовой и просветительской работе  А.В. Серов, заведующий отделом маркетинга |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | Ввод в эксплуатацию музейного объекта с учетом потребностей инвалидов Конюшенный двор:  -устройство входа на территорию Конюшенного двора в целях создания безбарьерной среды;  -оборудование музея подъемными платформами;  -наличие в музее специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | В течение года | А.В. Хрунов, заместитель директора по ремонту и реставрации | Объект Конюшенный дворРостовского кремля введен с учетом потребностей инвалидов |  |
| Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | Благоустройство и организация входа через проезд церкви Воскресения в целях создания безбарьерной среды | 2019-2020 | А.В. Хрунов, заместитель директора по ремонту и реставрации |  |  |
| Возможность предоставления инвалидам услуг сурдопереводчика | Обеспечить возможность предоставления услуг сурдопереводчика для групп людей с ограниченными возможностями в партнерстве с Ростовским отделением Ярославской организации Всероссийского общества инвалидов | В течение года | Л.А. Ельникова, заместитель директора по культурно-массовой и просветительской работе | Заключение договора о партнерстве с Ростовским отделением Ярославской организации Всероссийского общества инвалидов |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации | Организовать курсы повышения квалификации для сотрудников:  -отдела по работе с клиентами;  -отдела по организации питания и реализации сувенирной продукции | IV кв. 2020 | А.В. Серов, заведующий отделом маркетинга  О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | Провести опрос посетителей для выявления максимально удобного времени работы музея. Разместить на официальном сайте музея дополнительную информацию о графике работы музея | III кв.2020 | О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию  Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям |  |  |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Размещение плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг.  Изучение мнения получателей услуг. | III кв.2020 | О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию  Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям  А.В. Серов, заведующий отделом маркетинга |  |  |

1. [↑](#endnote-ref-2)