УТВЕРЖДАЮ

Заместитель   
Министра культуры  
Российской Федерации

О.С.ЯРИЛОВА

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

ПЛАН

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

Федерального государственного бюджетного учреждения 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** | |
| **Реализованные меры**  **по устранению выявленных недостатков** | **Фактический срок реализации** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | |
| Неполное соответствие информации, размещенной на официальном сайте музея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Размещение на общедоступных информационных ресурсах следующей информации:  -о структуре и органах управления организацией;  - о ФИО и должностях руководящего состава;  -о проведении независимой оценки качества (планы  по устранению недостатков, сроки, количественные результаты) | III квартал 2020 | М.А. Молькова, помощник директора по правовым вопросам,  О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию,  Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям | На общедоступных информационных ресурсах размещена информация:  -о структуре и органах управления организацией;  - о ФИО и должностях руководящего состава;  -о проведении независимой оценки качества (планы  по устранению недостатков, сроки, количественные результаты) | 23.12.2020  08.08.2020  23.12.2020 |
| Размещение на официальном сайте музея раздела «Часто задаваемые вопросы» | III квартал 2020 | Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям | На официальном сайте музея размещен раздел «Часто задаваемые вопросы» | 23.12.2020 |
| Размещение на официальном сайте музея дополнительной информации о сервисе подачи электронного обращения  в организацию | III квартал 2020 | Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям | На официальном сайте музея размещен сервис подачи электронного обращения  в организацию | 08.08.2020 |
| Неполное соответствие информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Дополнение информации о музее (экспозиции, выставки, события, филиалы музея)  на мониторах входной группы музея | III квартал 2020 | О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию,  Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям | В связи с ограничительными мероприятиями, связанными с распространением коронавирусной инфекции, мероприятие перенесено на 2021 год |  |
| Не все пользователи удовлетворены качеством информации, размещенной на официальном сайте организации  в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Проведение аудита сайта музея | III квартал 2020 | О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию,  Я.Е. Смирнов, заведующий редакционно-издательским отделом,  А.В. Серов, заведующий отделом маркетинга | Проведен аудит сайта внутренними ресурсами. В плановом порядке осуществляется редактирование базовых разделов, производится создание и пополнение новых (виртуальные выставки, интернет-магазин, новостная лента и др.). | 31.03.2020  пополнение -ежедневно |
| Не все получатели услуг удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг | Проведение дополнительного опроса посетителей музея  с помощью волонтеров музейного клуба «РИТМ»  и социальных сетей  для выявления критериев комфортности предоставляемых услуг | III квартал 2020 | Л.А. Ельникова,заместитель директора по культурно-массовой и просветительской работе,  А.В. Серов, заведующий отделом маркетинга | Проведен дополнительный опрос посетителей музея  с помощью волонтеров музейного клуба «РИТМ»  и социальных сетей  для выявления критериев комфортности предоставляемых услуг | 15.08.2020,  22.08.2020,  12.09.2020,  26.09.2020 |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| Территория, прилегающая к организации  и ее помещениям недостаточно оборудована, 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 | Работы завершены; объект находится в стадии приемки работ |  |
| Благоустройство и организация входа через проезд церкви Воскресения в целях создания безбарьерной среды | 2019 год | А.В. Хрунов, заместитель директора по ремонту  и реставрации | Введен  в эксплуатацию вход через проезд церкви Воскресения | 2019 (мероприятие ошибочно включено в план на 2020 год) |
| Возможность предоставления инвалидам услуг сурдопереводчика | Обеспечение возможности 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 | В связи с ограничительными мероприятиями, связанными с распространением коронавирусной инфекции, мероприятие перенесено на 2021 год |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |
| Не все получатели услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации | Организация курсов повышения квалификации для сотрудников:  -отдела по работе с клиентами;  -отдела по организации питания и реализации сувенирной продукции | IV квартал 2020 | А.В. Серов, заведующий отделом маркетинга,  О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию | С работниками проведены беседы, обучающие занятия | 01.11.2020  23.12.2020 |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| Не все получатели услуг удовлетворены графиком работы организации | - проведение опроса посетителей для выявления максимально удобного времени работы музея;  - размещение на официальном сайте музея дополнительной информации о графике работы музея | II квартал 2020 | О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию,  Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям | На официальном сайте музея размещена форма опроса для посетителей; на официальном сайте музея размещена дополнительная информация о графике работы музея | 06.10.2020 |
| Не все получатели услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг  в организации | - размещение плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг;  - изучение мнения получателей услуг | II квартал 2020 | О.В. Рудакова, заместитель директора по развитию,  Р.А. Паншин, помощник директора по информационным технологиям,  А.В. Серов, заведующий отделом маркетинга | План мероприятий по улучшению качества оказания услуг размещен на сайте музея | 23.12.2020 |