

УТВЕРЖДАЮ
 Глава города Березники
 глава администрации города Березники
 К.Н. Светлаков
 (подпись)
 М.П.
 «25» февраля 2021г.



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Березниковский историко-художественный музей им. И.Ф.Коновалова»

на 2021 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 культуры | | | | | |
| Исполнение музеем законодательства РФ в части размещения обязательной информации о деятельности музея в сети Интернет признана удовлетворительной. Наполнение официального сайта соответствует Приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного | Наполнение официального сайта музея в соответствии с действующим законодательством. | Ежемесячно | Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом | | |
| | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг; проведения анализа мониторинга, учет пожеланий и рекомендаций опрошенных. | Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом | Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет». Недостатки не выявлены. (99,63 балла) | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

II. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| Требования приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг» выполнены учреждением в полном объеме. Рекомендовано продолжать работу по обеспечению комфортности предоставления услуг в соответствии с действующим законодательством. Недостатки не выявлены. (98,63 балла) | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий; проведения анализа мониторинга, учет пожеланий и рекомендаций опрошенных. | Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом | Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом | | |
|--|---|---|--|--|--|

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | | |
|---|--|-------------|--------------------------------------|--|--|
| Данный критерий оценен экспертами в целом положительно, но недостаточно полно. Рекомендовано оборудовать территорию, прилегающую к зданию музея, и помещение, с учетом доступности для инвалидов и обеспечить | Приобретение специального кресла-коляски в количестве 1 шт. в основное здание музея. | Август 2021 | Сидорова Т.Ю., заместитель директора | | |
|---|--|-------------|--------------------------------------|--|--|

условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
(79,24 балла)

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| <p>Обеспечение наличия выделенной стоянки для авто инвалидов в структурном подразделении «Усадьба Голицына».</p> | <p>Май 2021</p> | <p>Фотеева Е.Н., заведующий по основным направлениям деятельности</p> | | |
| <p>Оборудование санитарно-гигиенического помещения в основном здании музея специальными поручнями-перилами, тактильной мнемосхемой и кнопкой-вызовом.</p> | <p>Октябрь-ноябрь 2021</p> | <p>Сидорова Т.Ю., заместитель директора</p> | | |
| <p>Заключение договора со специалистом-сурдопереводчиком (Всероссийское общество глухих, ул. Ленина, 21) для работы по запросу с инвалидами по слуху и зрению.</p> | <p>Июль 2021</p> | <p>Сидорова Т.Ю., заместитель директора</p> | | |
| <p>Мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью зданий и возможностью получать услуги наравне с другими из числа лиц, имеющих инвалидность и лиц с ОВЗ. Ежеквартальное проведение анализа мониторинга, учет пожеланий и рекомендаций опрошенных.</p> | <p>Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом</p> | <p>Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом</p> | | |

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения оценены экспертами и получателями услуг в целом положительно. Недостатки не выявлены. (98,64 балла) | Проведение беседы с сотрудниками (экскурсоводами, музейными смотрителями и кассирами) «Этика общения с посетителем по телефону». | Ежеквартально | Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом | | |
| | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг, проведения анализа мониторинга, учет пожеланий и рекомендаций опрошенных. Отслеживание обратной связи с посетителями в социальных сетях. | Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом | Левин В.В., ведущий специалист туристско-экскурсионного отдела | | |

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| Удовлетворенность условиями оказания услуг оценена экспертами и получателями услуг в целом положительно. Недостатки не выявлены. (98,76 балла) | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг условиями оказания культурно-досуговых услуг; проведения анализа мониторинга, учет пожеланий и рекомендаций опрошенных. | Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом | Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом | | |
|--|--|---|--|--|--|

Директор МБУК «Березниковский историко-художественный музей им. И.Ф.Коновалова»



С.Ю. Осинникова