

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Березниковский историко-художественный музей им. И.Ф.Коновалова» в 2020 году
за 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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
			реализованные меры по устранению выявленных недостатков на 01.01.2022	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации культуры				
<p>Исполнение музеем законодательства РФ в части размещения обязательной информации о деятельности музея в сети Интернет признана удовлетворительной.</p> <p>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</p>	<p>Наполнение официального сайта музея в соответствии с действующим законодательством.</p>	<p>Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом</p>	<p>Организована системная работа по регулярному наполнению и обновлению официального сайта учреждения в соответствии с действующим законодательством. Проводился ежедневный мониторинг актуальности размещенной на сайте информации. Замечаний по размещению информации на сайте от посетителей в течение года не было. Ответственный сотрудник один раз в месяц предоставляет отчет о проделанной работе по выполнению требований к содержанию и форме информации на интернет-ресурсах согласно приказу учреждения. По</p>	<p>Ежемесячно (последняя пятница месяца)</p>

<p>сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».</p> <p>Недостатки не выявлены. (99,63 балла)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности получателей услуг; проведения анализа мониторинга, учет пожеланий и рекомендаций опрошенных.</p>	<p>Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом</p>	<p>итогах анкетирования замечаний по размещению информации на сайте от посетителей в течение года не было. Реконструкция сайта прошла в декабре 2020 г.</p> <p>Осуществлялся ежеквартальный мониторинг удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об учреждении. Пожелания и рекомендации получателей услуг учтены в работе музея.</p>	<p>Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом</p>
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>				
<p>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.</p> <p>Недостатки не выявлены. (98,63 балла)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий; проведения анализа мониторинга, учет пожеланий и рекомендаций опрошенных.</p>	<p>Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом</p>	<p>Осуществлялся ежеквартальный мониторинг удовлетворенности комфортностью условий. По результатам анкетирования 100% опрошиваемых полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг, 100% посетителей отмечают комфортность пребывания в музее. Рекомендации и пожелания проанализированы и учтены в работе учреждения.</p>	<p>Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом</p>

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>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 условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. (79,24 балла)</p>	<p>Приобретение специального кресла-коляски в количестве 1 шт. в основное здание музея.</p>	<p>Сидорова Т.Ю., заместитель директора</p>	<p>Обеспечено наличие кресла-коляски (1 шт.) в основном здании музея (пр. Ленина, 43). Информация об услуге размещена на сайте музея (раздел "О музее - Доступная среда")</p>	<p>Август 2021</p>
	<p>Обеспечение наличия выделенной стоянки для авто инвалидов в структурном подразделении «Усадьба Голицына».</p>	<p>Фотева Е.Н., заведующий по основным направлениям деятельности</p>	<p>На территории структурного подразделения музея – музея «Усадьба Голицына» – обозначено место парковки для авто инвалидов, сделана разметка на асфальтовой площадке.</p>	<p>Май 2021</p>
	<p>Оборудование санитарно-гигиенического помещения в основном здании музея специальными поручнями-перилами, тактильной мнемосхемой и кнопкой-вызовом.</p>	<p>Сидорова Т.Ю., заместитель директора</p>	<p>В основном здании музея (пр. Ленина, 43) обеспечено наличие санитарной комнаты для маломобильных групп населения, оборудованной специальными поручнями-перилами (откидной, угловой, боковой), стойкой вокруг раковины, крючком для костылей. Имеется в наличии тактильная мнемосхема и кнопка-вызова.</p>	<p>Ноябрь 2021</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>Сидорова Т.Ю., заместитель директора</p>	<p>Заключен договор сотрудничества со специалистом сурдопереводчиком из местного отделения Всероссийского общества глухих для работы по запросу с инвалидами по слуху и зрению. Информация размещена на сайте музея (раздел "О музее -</p>	<p>Июнь 2021</p>

			Доступная среда"). Запроса на услугу в течение года не было.	
	Мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью зданий и возможностью получить услуги наравне с другими из числа лиц, имеющих инвалидность и лиц с ОВЗ. Ежеквартальное проведение анализа мониторинга, учет пожеланий и рекомендаций опрошенных.	Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом	Осуществляется ежеквартальный мониторинг удовлетворенности посетителей, в т.ч. лиц, имеющих инвалидность и лиц с ОВЗ, доступностью здания музея и возможностью получить услуги наравне с другими. Рекомендации и пожелания опрошенных учтены в работе учреждения.	Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом

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».	Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионным отделом	В течение года с сотрудниками учреждения (экскурсоводами, музейными смотрителями и кассирами) проведены в марте-июне: 2 беседы "Этика общения с посетителями", 1 инструктаж по правилам общения с посетителями. В ноябре-декабре, в связи с увеличением количества детей по «Пушкинской карте», проведены 2 дополнительных инструктажа о правилах общения с посетителями данной категории, о правилах поведения с посетителями новогодних мероприятий.	10.03.2021 21.04.2021 июнь 2021 ноябрь 2021 декабрь 2021
	Мониторинг удовлетворенности получателей услуг, проведения анализа мониторинга, учет	Левин В.В., ведущий специалист	Осуществлялся ежеквартальный мониторинг удовлетворенности получателей услуг	Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за

	пожеланий и рекомендаций опрошенных.	туристско-экскурсионног о отдела	доброжелательностью, вежливостью работников музея. Жалоб от получателей услуг не поступало. О коллективе музея получены положительные отзывы. Также проводится постоянный мониторинг обратной связи с посетителями в группах учреждения в социальных сетях.	отчетным периодом
	Отслеживание обратной связи с посетителями в социальных сетях.			
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.	Федяева С.С., заведующий туристско-экскурсионны м отделом	Осуществлялся ежеквартальный мониторинг удовлетворенности условиями оказания культурно-досуговых услуг. 100% посетителей отметили комфортность пребывания в музее, 56% планируют обязательное посещение музея вновь, 44% посетят новые мероприятия и экспозиции музея. Пожелания и рекомендации получателей услуг учтены в работе музея.	Ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом

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



С.Ю. Осинникова