

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры Санкт-Петербурга в 2019 году¹

СПб ГБУК «Историко-культурный музейный комплекс в Разливе»

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)	Планы по улучшению в целях повышения уровня оценки качества условий оказания услуг
1	2	3	4	5
Сфера культуры				
I. Открытость и доступность информации об организации				
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещениях организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1. Проверка актуальности размещённых на информационных стендах музея документов и полноты представленных сведений (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры). Устранение недочетов.	I квартал 2020 г.	Директор Коваленко Н. С.	Повышение доступности общей информации об организации культуры на информационных стендах. Своевременное обновление информации, представленной на информационных стендах.
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной	1. Проверка актуальности размещённых на официальном сайте музея документов и полноты представленных сведений (копия устава, свидетельство о	I квартал 2020 г.	Директор Коваленко Н. С.	Доступность общей информации об организации культуры на официальном сайте. Своевременное обновление информации на официальном сайте.

1	2	3	4	5
сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры). Устранение недочетов.			
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	1. Дополнение информации на стендах о деятельности организации. 2. Проведение тренинга с персоналом по работе с посетителями: необходимость сбора информации о недочетах представления информации на стендах для последующего исправления.	II квартал 2020 г. II квартал 2020 г.	Директор Коваленко Н. С.	Своевременная актуализация информации на стендах. Проверка актуальности информации каждый месяц. Сбор информации по наиболее частым вопросам со стороны посетителей. Оформление самой востребованной информации более наглядно.
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	1. Дополнение и расширение информации, представленной на официальном сайте. 2. Запуск нового сайта с улучшенным интерфейсом	I квартал 2021 г.	Директор Коваленко Н. С.	Своевременная актуализация информации на официальном сайте. Проверка актуальности информации каждый месяц. Улучшение структуры сайта.
II. Комфортность условий предоставления услуг				
Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	1. Создание комфортных условий пребывания в организации культуры	В течение 2020 года.	Директор Коваленко Н. С	Контроль над исправной работой кулеров с питьевой водой в музее «Шалаш» Установка новых комфортных скамеек у музея «Сарай».

1	2	3	4	5
<p>3. Создание аудиогuida для музея «Сарай»</p> <p>4. Подключение онлайн сервисов для приобретения билетов</p> <p>5. Создание мобильной версии сайта, создание новых музейных квестов для мобильных приложений с подробным описанием и инструкцией</p> <p>Проведение маркетинговых исследований для оптимизации графика работы музея и времени проведения мероприятия.</p>	<p>IV квартал 2020 г.</p> <p>III квартал 2020 г.</p> <p>I квартал 2021 г.</p> <p>В течение 2020 г.</p>	<p>Директор Коваленко Н. С.</p> <p>Директор Коваленко Н. С.</p> <p>Директор Коваленко Н. С.</p> <p>Директор Коваленко Н. С.</p>	<p>Разработка и запись аудиогuida для индивидуальных посетителей. Повышение комфортности пребывания в музее и уменьшение времени ожидания.</p> <p>Подключение онлайн сервисов для приобретения билетов</p> <p>Создание мобильной версии сайта</p> <p>Создание новых музейных квестов для мобильных приложений с подробным описанием и инструкцией</p> <p>Проведение маркетинговых исследований для оптимизации графика работы музея и времени проведения мероприятия.</p>	
III. Доступность услуг для инвалидов				
<p>Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Разработка плана подготовки музейных экспозиций для приема людей с инвалидностью.</p> <p>Согласно акту Правозащитной Организации Инвалидов «На коляске без барьеров» №39/ЛМ/18а от 25.04.2018 музей относится у условно доступным объектам.</p>	<p>II-III квартал 2020 г.</p>	<p>Директор Коваленко Н. С.</p>	<p>Планирование постепенного оснащения музея специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и тп.)</p>
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации				
<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальных сферы, обеспечивающих непосредственное оказание</p>	<p>Проведение тренингов с персоналом.</p>	<p>I квартал 2020 г., далее ежеквартально</p>	<p>Директор Коваленко Н. С.</p>	<p>Поддержание доброжелательности и вежливости персонала организации культуры.</p>

1 услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	2 Посещение музеев и других учреждений культуры с целью обмена опытом с коллегами.	3 I квартал 2020 г., далее ежеквартально	4 Директор Коваленко Н. С.	5 Использование опыта и методических наработок коллег при работе с посетителями
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Проведение маркетинговых исследований удовлетворенности качеством услуг. Регулярная проверка книги жалоб и предложений.	В течение 2020 г.	Директор Коваленко Н. С.	Опрос посетителей путем анкетирования. Внесение улучшений в работу учреждения по результатам полученных данных.
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.).	Соблюдение режима работы организацией культуры; Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.	В течение 2020 г.	Директор Коваленко Н. С.	Контроль соблюдения графика работы учреждения, проведение совещаний по итогам каждого квартала.



Директор СПб ГБУК «Историко-культурный музейный комплекс в Разливе»

Н.С. Коваленко