

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий 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
<i>Сфера культуры</i>				
I. Открытость и доступность информации об организации				
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1. Проверка актуальности размещённых на информационных стендах музея документов и полноты предоставленных 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.	Информация об организации культуры была представлена на информационных стендах и своевременно обновлялась.
Соответствие информации о деятельности	1. Проверка актуальности размещённых на официальном сайте музея документов и	I квартал 2020 г.	Директор Коваленко Н. С.	Общая информация об организации культуры была полностью представлена на официальном сайте

1	2	3	4	5
<p>организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.</p>	<p>полноты предоставленных сведений (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры). Устранение недочетов.</p>			<p>и своевременно обновлялась.</p>
<p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.</p>	<p>1. Дополнение информации на стендах о деятельности организации.</p> <p>2. Проведение тренинга с персоналом по работе с посетителями: необходимость сбора информации о недочетах представления информации на стендах для последующего исправления.</p>	<p>II квартал 2020 г.</p> <p>II квартал 2020 г.</p>	<p>Директор Коваленко Н. С.</p>	<p>Регулярное обновление афиш, информации на стендах, проверка актуальности информации каждый месяц.</p> <p>Был проведен тренинг с персоналом по работе с посетителями</p>
<p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».</p>	<p>1. Дополнение и расширение информации, представленной на официальном сайте.</p> <p>2. Запуск нового сайта с улучшенным интерфейсом</p>	<p>I квартал 2021 г.</p>	<p>Директор Коваленко Н. С.</p>	<p>Информация на официальном сайте была актуализирована. Проверка актуальности информации велась каждый месяц.</p> <p>Была разработана структуры нового сайта.</p>
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>				

1	2	3	4	5
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» перенесена на 2022 год из-за нехватки финансирования.
	3. Создание аудиогида для музея «Сарай»	IV квартал 2020 г.	Директор Коваленко Н. С	Был разработан и записан новый аудиогид для индивидуальных посетителей музеев Шалаш и Сарай на русском и английском языке. Это позволит повысить комфортность пребывания в музее и уменьшить время ожидания в 2021 году.
	4. Подключение онлайн сервисов для приобретения билетов	III квартал 2020 г.	Директор Коваленко Н. С	Подключена онлайн регистрация на мероприятия в сервисе Timerad, подключение онлайн сервисов для приобретения билетов запланированы на 2021 год
	5. Создание мобильной версии сайта, создание новых музейных квестов для мобильных приложений с подробным описанием и инструкцией Проведение маркетинговых исследований для оптимизации графика работы музея и времени проведения мероприятия.	I квартал 2021 г. В течение 2020 г.	Директор Коваленко Н. С. Директор Коваленко Н. С.	Создание мобильной версии сайта Создание новых музейных квестов для мобильных приложений с подробным описанием и инструкцией Проводились опросы для оптимизации графика работы музея и времени проведения мероприятия.
III. Доступность услуг для инвалидов				
Удовлетворенность	Разработка плана подготовки	II-III квартал	Директор Коваленко Н. С.	Планирование постепенного

1	2	3	4	5
доступностью услуг для инвалидов	музейных экспозиций для приема людей с инвалидностью. Согласно акту Правозащитной Организации Инвалидов «На коляске без барьеров» №39/ЛМ/18а от 25.04.2018 музей относится у условно доступным объектам.	2020 г.		оснащения музея специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и тп.)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации				
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Проведение тренингов с персоналом. Посещение музеев и других учреждений культуры с целью обмена опытом с коллегами.	I квартал 2020 г., далее ежеквартально I квартал 2020 г., далее ежеквартально	Директор Коваленко Н. С. Директор Коваленко Н. С.	Поддержание доброжелательности и вежливости персонала организации культуры. Использование опыта и методических наработок коллег при работе с посетителями

1	2	3	4	5
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.

Подпись руководителя

директор СПб ГБУК «Историко-культурный

Музейный комплекс в Разливе»

Н.С. Коваленко