

ПЛАН
по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг
ГБУК РО «Татарский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник
на 2021 – 2023 годы

1	2	3	4	5		6
				Сведения о ходе реализации мероприятия	фактический срок реализации	
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)	реализованные меры по устранению выявленных недостатков		
1	2	3	4	5		6
I. Открытость и доступность информации об организации						
Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с покупателями услуг: - отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы»; - отсутствие электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.	Создание на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы», электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.	2021 год	Липовенко Е.В., директор; Юрченко О.П., заместитель директора по развитию	выполнено		выполнено

<p>Дефициты сайта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1). Отсутствует карта сайта. 2) Не размещены копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. 3) Не размещена информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества. 4) Не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности. 5) Не размещена копия плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг. 	<ol style="list-style-type: none"> 1). Создание на официальном сайте организации карты сайта. 2) Размещение копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. 3) Размещение информации о планируемых сроках проведения независимой оценки качества. 4) Размещение результатов ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, в том числе предложения об улучшении качества деятельности. 5) Размещение копии плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг. 	2021 год	Липовенко Е.В., директор; Юрченко О.П., заместитель директора по развитию	Выполнено	Выполнено
---	--	----------	--	-----------	-----------

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Поддержание в актуальном состоянии комфортных условий для предоставления услуг.</p>	<p>Своевременное проведение профилактических мероприятий для создания комфортных условий для предоставления услуг.</p>	постоянно	Липовенко Е.В., директор; Кобыляцкий И.А., заместитель директора по АХР	выполнено	выполнено
--	--	-----------	--	-----------	-----------

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>1. Отсутствие сменных кресел-колясок.</p> <p>2. Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>3. Отсутствие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>1). Приобретение сменных кресел-колясок.</p> <p>2). Заключение договора о сотрудничестве со специализированной организацией о предоставлении возможности инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>3). Обеспечение возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>2022 – 2023 ГОДЫ</p>	<p>Липовенко Е.В., директор; Юрченко О.П. – заместитель директора по развитию</p>	<p>Выполнено</p> <p>В процессе согласования</p> <p>Выполнено</p>	<p>Выполнено</p> <p>Сентябрь- октябрь 2023 года</p> <p>Выполнено</p>
---	--	-----------------------------	---	--	--

<p>1) Отсутствие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест.</p> <p>2) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое).</p> <p>3) Не реализовано требование – оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.</p> <p>4) Отсутствие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения.</p> <p>5) Не используются направляющие элементы с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.</p> <p>6) Отсутствие отличия цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола.</p> <p>7) Не реализовано требование – наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия.</p> <p>8) Отсутствие отличия по цвету и яркости каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.</p>	<p>1) Размещение бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест.</p> <p>2) Создание различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое).</p> <p>3) Оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.</p> <p>4) Нанесение заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения.</p> <p>5) Использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.</p> <p>6) Отсутствие отличия цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола.</p> <p>7) Не реализовано требование – наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия.</p> <p>8) Отсутствие отличия по цвету и яркости каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени.</p>	<p>в течение всего периода (при наличии средств).</p>	<p>Липовенко Е.В., директор; Кобыляцкий И.А., заместитель директора по АХР</p>	<p>Не выполнено</p>	<p>Декабрь 2023 год</p>
---	---	---	--	---------------------	-------------------------

IV. Добросовестность, вежливость работников организации

Поддержание в актуальном состоянии доброжелательного отношения сотрудников организации к посетителям музея.	Проведение тренингов по поддержанию на высоком уровне клиентоориентированность персонала музея.	постоянно	Липовенко Е.В., директор; Юрченко О.П., заместитель директора по развитию	выполнено	выполнено
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Поддержание в актуальном состоянии удовлетворенности условиями оказания услуг.	Проведение мероприятий по повышению удовлетворенности условиями оказания услуг.	постоянно	Липовенко Е.В., директор; Юрченко О.П., заместитель директора по развитию. Кобыляцкий И.А., заместитель директора по АХР	выполнено	выполнено

Директор ГБУК РО «Таранрогский государственный

литературный и историко-архитектурный музей-заповедник»



Е.В. Липовенко