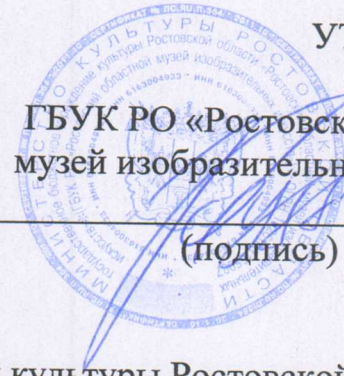


УТВЕРЖДАЮ:  
 Директор  
 ГБУК РО «Ростовский областной  
 музей изобразительных искусств»  
 \_\_\_\_\_ С.В.Крузе  
 (подпись)



**ПЛАН**  
 государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области  
 «Ростовский областной музей изобразительных искусств»  
 по улучшению качества работы по результатам, проведенной независимой оценки  
 качества оказания услуг в 2018 году,  
 на 2019-2021 годы


№№ пп	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
<b>Открытость и доступность информации об организации</b>			
1.	Отслеживать и актуальность информации на сайте музея и информационных стендах	В течение периода	Шихалева Н.В.
2.	Своевременно обновлять общую информацию о музее на сайте и информационных стендах	В течение периода	Шихалева Н.В.
3	Размещать на официальном сайте музея информацию о выполнении государственного задания, о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный год	В течение периода	Шихалева Н.В.
4.	Регулярно осуществлять информирование о предстоящих экспозициях, выставках и мероприятиях на сайте музея и в социальных сетях	В течение периода	Шихалева Н.В.
5.	Продолжать работу по разработке виртуальных экскурсий	В течение периода	Воробьева И.О. Шихалева Н.В.
6.	Адаптировать сайт музея для мобильных устройств с целью расширения категории пользователей ресурса	2020 г.	Шихалева Н.В.
7.	Проводить анализ используемых форм и методов информирования населения о	В течение периода	Дробышева Н.В. Шихалева Н.В.

	предстоящих выставках, культурно-просветительских мероприятиях и внесении корректировок в рекламно-информационную деятельность учреждения		
<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
8.	Поддерживать в нормативном состоянии помещения, здания и территорию музея	Постоянно	Зелинская В.О.
9.	Осуществлять текущий ремонт зданий и помещений музея	По необходимости	Зелинская В.О.
10.	Обеспечивать помещения музея мебелью, оборудованием, современной техникой	По необходимости	Зелинская В.О.
11.	Пересматривать перечень услуг, предоставляемых музеем, и прейскурант цен на услуги	По необходимости	Червонная Е.П. Дробышева Н.В. Шихалева Н.В.
12.	Расширять перечень услуг, предоставляемых на платной основе	В течение периода	Червонная Е.П. Дробышева Н.В. Шихалева Н.В.
13.	Организовать продажу электронных билетов на сайте музея	2020 г.	Червонная Е.П. Шихалева Н.В.
14.	Устанавливать гибкий график работы выставок с учетом запросов посетителей	В течение периода	Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.
15.	Внедрять новые формы работы по предоставлению музейных услуг с целью более широкого привлечения посетителей и расширения возможностей организации досуга в музее	В течение периода	Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.
<b>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>			
16.	Обучить ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в зданиях музея, а так же участия в мероприятиях	В течение периода	Ямнова Г.И.
17.	Принимать меры по обеспечению доступа к музейным услугам лиц с ограниченными возможностями	В течение периода	Зелинская В.О.

	здоровья (оборудование туалетов, оснащение тактильными мнемосхемами и др.)		
18.	Разрабатывать обзорные экскурсии для маломобильных и слабовидящих посетителей по экспозициям музея с использованием табличек, выполненных в крупномасштабном и рельефно-точечном формате (по Брайлю)	В течение периода	Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.
19.	Предоставлять музейные выставочные площадки для творческих работ инвалидов	В течение периода	Дробышева Н.В.
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</b>			
20.	Повышать квалификацию научных сотрудников по вопросам экскурсионного обслуживания: методические занятия, консультации, прослушивание экскурсий	В течение периода	Нарыжная А.А.
21.	Проводить совещания, собрания с сотрудниками музея по вопросам коммуникабельности на предмет бесконфликтного общения с посетителями	В течение периода	Ямнова Г.И.
22.	Принимать меры стимулирующего характера по поощрению сотрудников за качественное оказание музейных услуг	В течение периода	Крузе С.В.
<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
23.	Рассматривать и анализировать уровень независимой оценки качества оказания услуг. Оперативно принимать меры по улучшению работы	В течение периода	Шихалева Н.В. Дробышева Н.В.
24.	Проводить мониторинг музея на основании выполнения государственного задания и выполнения целевых показателей	В течение периода	Дробышева Н.В. Шихалева Н.В. Воробьева И.О.
25.	Проводить внутренний	Ежеквартально	Дробышева Н.В.

	контроль качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей		Шихалева Н.В. Гордеева Л.В.
26.	Изучать мнения получателей услуг (по различным целевым группам) об удобстве графика работы музея и предоставляемых услугах путем анкетирования	1 раз в год	Дробышева Н.В. Шихалева Н.В. Гордеева Л.В.
27.	Оперативно рассматривать замечания и предложения посетителей по вопросам качества оказания услуг	В течение периода	Шихалева Н.В. Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.

Заместитель директора



Н.В. Шихалева