

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 2021 году,
на 2022-2025 годы

№№ пп	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
Открытость и доступность информации об организации			
1.	Модернизация музейного сайта с учетом требований, изложенных в приказе Минкультуры РФ от 20.02.15 №277	До 1 марта 2022 г.	Стриж Е.Н.
2.	Создание на сайте раздела «Независимая оценка качества» и размещение в нем документов о проведенных и планируемых к проведению мероприятий независимой оценки качества оказания услуг, отчетов, планов и др.	До 1 апреля 2022 г.	Клюшникова Е.В.
3.	Создание на сайте раздела «Обратная связь», предусмотрев в нем электронный сервис «Получение консультации по оказываемым услугам» и Анкету для опроса граждан о качестве оказания услуг	До 1 июля 2022 г.	Клюшникова Е.В.
4.	Создание работоспособной альтернативной версии официального сайта музея в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (слабовидящих)	До конца 2022 г.	Стриж Е.Н.
5.	Своевременно обновлять общую информацию о музее, главных аспектах его деятельности на	В течение периода	Стриж Е.Н.

	сайте и информационных стендах		
6.	Регулярно осуществлять информирование о предстоящих экспозициях, выставках и мероприятиях на сайте музея и в социальных сетях	В течение периода	Клюшникова Е.В.
7.	Продолжать работу по разработке виртуальных экскурсий и размещению их на YouTube	В течение периода	Нарыжная А.А. Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.
8.	Адаптация сайта музея для мобильных устройств с целью расширения категории пользователей ресурса	2022 г.	Стриж Е.Н.
9.	Проводить анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, культурно-просветительских мероприятиях и внесении корректировок в рекламно-информационную деятельность учреждения	В течение периода	Шихалева Н.В. Дробышева Н.В.
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
10.	Поддерживать в нормативном состоянии помещения, здания и территорию музея	Постоянно	Зелинская В.О.
11.	Осуществлять текущий ремонт зданий и помещений музея	По необходимости	Зелинская В.О.
12.	Проведение реставрационных работ на объекте культурного наследия «Особняк Петровых»	В течение 2022-2023 г.г	Крузе С.В. Зелинская В.О.
13.	Расширять перечень услуг, предоставляемых на платной основе	В течение периода	Червонная Е.П. Дробышева Н.В. Шихалева Н.В.
14.	Продолжать развивать проект «Пушкинская карта»	В течение периода	Шихалева Н.В. Стриж Е.Н.
15.	Организовать продажу электронных билетов на сайте музея	До 2025 г.	Червонная Е.П.
16.	Устанавливать гибкий график работы выставок с учетом запросов посетителей	В течение периода	Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.
17.	Внедрять новые формы работы	В течение периода	Дробышева Н.В.

	по предоставлению музейных услуг с целью более широкого привлечения посетителей и расширения возможностей организации досуга в музее		Гордеева Л.В.
18.	Обновить внутреннюю визуальную навигацию в музее	В 2022 г.	Зелинская В.О.
Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья			
19.	Обучить ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при посещении музея	В течение периода	Ямнова Г.И.
20.	Принимать меры по приобретению сменных кресел-колясок, оборудования для санитарно-гигиенических помещений	В течение периода	Зелинская В.О.
21.	Оборудовать помещения музея дублирующими надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией знаками, выполненными шрифтом Брайля	В течение периода	Зелинская В.О.
22.	Принять меры по установке указателя на специальные парковочные места и созданию системы управления или наблюдения за их использованием инвалидами, а также оборудованию специальных пандусов на выходе с парковочных мест и оборудованной зоны посадки/высадки инвалидов из транспорта у главного входа в музей	В течение периода	Зелинская В.О.
23.	Провести работы по покрытию ступеней лестниц музея контрастным и противоскользящим покрытием	В течение периода	Зелинская В.О.
24.	Разрабатывать обзорные экскурсии для маломобильных и слабовидящих посетителей по экспозициям музея с использованием табличек, выполненных в	В течение периода	Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.

	крупномасштабном и рельефно-точечном формате (по Брайлю)		
25.	Предоставлять музейные выставочные площадки для творческих работ инвалидов	В течение периода	Дробышева Н.В.
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			
26.	Повышать квалификацию научных сотрудников по вопросам экскурсионного обслуживания: методические занятия, консультации, прослушивание экскурсий	В течении периода	Нарыжная А.А.
27.	Проводить совещания, собрания с сотрудниками музея по вопросам коммуникабельности на предмет бесконфликтного общения с посетителями	В течение периода	Ямнова Г.И.
28.	Принимать меры стимулирующего характера поощрению сотрудников за качественное оказание музейных услуг	В течение периода	Крузе С.В.
Удовлетворенность качеством оказания услуг			
29.	Рассматривать и анализировать уровень независимой оценки качества оказания услуг. Оперативно принимать меры по улучшению работы	В течении периода	Шихалева Н.В. Дробышева Н.В.
30.	Проводить мониторинг выполнения государственного задания и целевых показателей	В течении периода	Шихалева Н.В. Дробышева Н.В. Воробьева И.О.
31.	Проводить внутренний контроль качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей	Ежеквартально	Дробышева Н.В. Шихалева Н.В. Гордеева Л.В.
32.	Изучать мнения получателей услуг (по различным целевым группам) об удобстве графика работы музея и предоставляемых услугах путем анкетирования	1 раз в год	Стриж Е.Н.
33.	Оперативно рассматривать	В течение периода	Гордеева Л.В.

	замечания и предложения посетителей по вопросам качества оказания услуг		
--	---	--	--

Заместитель директора



Н.В. Шихалева