



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ГБУК РО «Ростовский областной  
музей изобразительных искусств»  
С.В.Крузе

### ПЛАН

государственного бюджетного учреждения культуры Ростовской области «Ростовский областной музей изобразительных искусств» по улучшению качества условий оказания услуг посетителям в 2026 – 2029 годы

№	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
<b>Открытость и доступность информации об организации</b>			
1.	Отслеживать актуальность информации и своевременно ее обновлять на сайте музея, в социальных сетях Интернет, на информационном стенде и мониторах	В течение периода	Стриж Е.Н. Клюшникова Е.В.
2.	Размещать на официальном сайте музея в разделе «Независимая оценка качества» регламентирующие документы и документы, характеризующие деятельность музея (планы, отчеты и др.)	В течение периода	Клюшникова Е.В.
3.	Обеспечивать на официальном сайте наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта, разделы «Обратная связь» и «Часто задаваемые вопросы», электронный сервис – получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	В течение периода	Стриж Е.Н.
4.	Регулярно осуществлять информирование о предстоящих экспозициях, выставках и мероприятиях на сайте музея, в социальных сетях Интернет	В течение периода	Клюшникова Е.В.
5.	Продолжать работу по разработке виртуальных выставок и экскурсий	В течение периода	Клюшникова Е.В. Воробьева И.О. Гордеева Л.В.
6.	Совершенствовать официальный сайт музея для мобильных устройств с целью расширения категории пользователей ресурса	В течение периода	Стриж Е.Н.
7.	Проводить анализ используемых форм и методов информирования	В течение периода	Шихалева Н.В. Дробышева Н.В.

	населения о 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.	Завершить ремонтно-реставрационные работы на здании по адресу: ул. Пушкинская, 115	до 2028 года	Крузе С.В.
11.	Обеспечивать помещения музея мебелью, оборудованием, современной техникой	По необходимости	Зелинская В.О.
12.	Расширять перечень услуг, предоставляемых на платной основе	В течение периода	Червоная Е.П. Дробышева Н.В. Шихалева Н.В.
13.	Продолжать работу по организации продаж электронных билетов на сайте музея	В течение всего периода	Червоная Е.П.
14.	Продолжать реализовывать федеральный проект «Пушкинская карта»	В течение всего периода	Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.
15.	Устанавливать гибкий график работы выставок с учетом запросов посетителей	В течение периода	Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.
16.	Участие в реализации пилотного проекта «Моя карта «Мир»	2026 г.	Червоная Е.П. Шихалева Н.В. Гордеева Л.В.
17.	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.
18.	Продолжать обновлять внутреннюю визуальную навигацию в музее	В течение периода	Зелинская В.О.
<b>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>			
19.	Продолжать практику обучения ответственных лиц по вопросам оказания помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при посещении музея	2027 г.	Ямнова Г.И.
20.	Принимать меры по обеспечению доступа к музейным услугам лиц с ограниченными возможностями здоровья (оборудование туалетов, оснащение сменными креслами-	В течение периода	Зелинская В.О.

	колясками и др.)		
21.	Разрабатывать обзорные экскурсии для маломобильных, слабослышащих и слабовидящих посетителей по экспозициям музея	В течение периода	Дробышева Н.В. Нарыжная А.А. Гордеева Л.В.
22.	Предоставлять музейные выставочные площадки для творческих работ инвалидов	В течение периода	Дробышева Н.В.
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</b>			
23.	Повышать квалификацию научных сотрудников по вопросам экскурсионного обслуживания: методические занятия, консультации, прослушивание экскурсий	В течение периода	Нарыжная А.А.
24.	Проводить совещания, собрания с сотрудниками музея по вопросам коммуникабельности на предмет бесконфликтного общения с посетителями	В течение периода	Ямнова Г.И.
25.	Принимать меры стимулирующего характера поощрению сотрудников за качественное оказание музейных услуг	В течение периода	Крузе С.В.
<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
26.	Рассматривать и анализировать уровень качества оказания услуг. Оперативно принимать меры по улучшению работы	В течение периода	Шихалева Н.В. Дробышева Н.В.
27.	Проводить мониторинг работы музея по выполнению государственного задания и целевых показателей	В течение периода	Шихалева Н.В. Дробышева Н.В. Гордеева Л.В. Воробьева И.О.
28.	Проводить внутренний контроль (самоанализ) качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей	ежеквартально	Шихалева Н.В. Дробышева Н.В. Гордеева Л.В.
29.	Изучать мнения посетителей музея о качестве условий оказания услуг (по различным целевым группам) путем опроса граждан (анкета или гиперссылка на нее).	1 раз в год	Дробышева Н.В. Шихалева Н.В. Гордеева Л.В.
30.	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  
по развитию



Н.В.Шихалева