

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель государственного бюджетного учреждения Московской области Государственного музея-заповедника «Зарайский кремль»



Колесникова Г. В.
(расшифровка подписи)

01.01.2021
(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Государственного бюджетного учреждения культуры Московской области
«Государственный музей-заповедник «Зарайский кремль»
полное название организации (в соответствии с уставом)
на 2021-2022 год

№	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия ²	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1.	Показатель «Полнота и доступность информации, размещенной на информационных стендах организации» ниже среднего уровня по региону 70,95%	Привлечение информации о деятельности музея, размещенной на общедоступных информационных ресурсах в соответствии с требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами и рекомендациями посетителей.	2021-2022 г.	Волкова Н.С., организатор экскурсий	Приказом назначена комиссия по анализу полноты и доступности информации, размещенной на информационных стендах. Стенды организации будут оборудованы в соответствии с рекомендациями комиссии.	

1.2.	Показатель «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении / на территории организации / на территории учреждения/сайте организации»	Улучшение доступности и актуальности информации о деятельности музея, размещенной на информационных стендах в помещении / на территории учреждения/сайте организации. Создание нового сайта.	2021-2022 г.	Сабирова Д.А., научный сотрудник	В январе 2019 года был обновлен сайт организации.
1.3.	Наличие и понятность навигации внутри организации. 75,02%	Инструктаж работников музея с целью улучшения обеспечения дистанционных способов взаимодействия с посетителями услуг.	2021-2022 г.	Саломатина Н.А., заместитель директора по развитию.	Инструктаж проведен 27.12.2020.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III.	Недостаточное (83,68%) обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Опрос посетителей с целью выявления недостатков и повышения комфортности условий для предоставления услуг, устранение недостатков.	В течение 2021 года	Научные сотрудники: Соколова Е.В. Мкртчян А.А. Невский Н.В. Сабирова Д.А.	Опрос проводится систематически.
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV.	Показатель «Оборудование организации для доступа инвалидов (входные группы, пандусы, санитарно-гигиенические помещения) 61,2 %		В течение 2021 года	Саломатина Н.А., заместитель директора по развитию.	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия 96,9 %	Сохранение высокой доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью при использовании дистанционных форм взаимодействия.	В течение 2021 года	Саломатина Н.А., заместитель директора по развитию.	Регулярно проводится опрос посетителей, идет мониторинг отзывов в соцсетях.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.3.	Повышение доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации: 88,8%	Повышение доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг до 100%	В течение 2021 года	Саломатина Н.А., заместитель директора по развитию.	Систематический опрос посетителей, мониторинг отзывов в соцсетях.