


УТВЕРЖДАЮ
 Министр культуры
 Ростовской области
 А.А. Дмитриева
 «25» 03 2024 г.

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 ГБУК РО «Таганрогский государственный литературный и историко-архитектурный музей-заповедник» на 2024 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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации					
Оптимизация структуры и повышение степени наполняемости сайтов организаций культуры актуальными данными, информирующим потребителей обо всех необходимых аспектах	Модернизация структуры официального сайта организации, актуализация разделов информирующих потребителей обо всех необходимых аспектах деятельности организации	в течение 2024 года	Липовенко Е.В., директор; Юрченко О.П., заместитель директора по развитию	Имеется соглашение с ООО «Ориентир» на техобслуживание и модернизацию	Декабрь 2024 года

деятельности организаций				сайта	
Повышение доступности различных способов осуществления дистанционной обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Актуализация раздела «Часто задаваемые вопросы», изучение и введение новых форм дистанционного взаимодействия с получателями услуг	сентябрь 2024 года	Липовенко Е.В., директор; Мальцев Ф.А., заведующий отделом информационных технологий	Ведется ежедневный мониторинг обращений граждан, изучается опыт по внедрению новых форм взаимодействия	сентябрь 2024 года
Размещение на сайтах организаций культуры более подробного описания материально-технического обеспечения организации, ориентированного, в первую очередь, на получателей услуг	Размещение на сайте организации культуры более подробного описания материально-технического обеспечения организации, ориентированного, в первую очередь, на получателей услуг	Июнь 2024 года	Липовенко Е.В., директор; Фурман М.Ю., заместитель директора по АХР	Ведется работа по созданию перечня оборудования по взаимодействию с посетителями	Июнь 2024 года
Создание на сайтах организаций раздела/подраздела «Независимая оценка качества» и размещение в нем документации (отчеты, планы и др.) о проведенных и планируемых к проведению мероприятий НОК условий оказания услуг	Создание на сайте организации раздела/подраздела «Независимая оценка качества» и размещение в нем документации (отчеты, планы и др.) о проведенных и планируемых к проведению мероприятий НОК условий оказания услуг	Июнь 2024 года	Липовенко Е.В., директор; Мальцев Ф.А., заведующий отделом информационных технологий	Ведется работа по созданию контента и новых разделов сайта	Июнь 2024 года
II. Комфортность условий предоставления услуг					

Поддержание в актуальном состоянии комфортных условий для предоставления услуг.	Своевременное проведение профилактических мероприятий для создания комфортных условий для предоставления услуг.	постоянно	Липовенко Е.В., директор; Фурман М.Ю., заместитель директора по АХР	Ежегодно на объектах музея-заповедника проводятся работы по сохранению зданий и оснащению музеев новым оборудованием для работы с посетителями	Декабрь 2024 года

III. Доступность услуг для инвалидов

Совершенствование материально-технической базы и организация работы, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты	1. Приобретение сменных кресел-колясок. 2. Заключение договора о сотрудничестве со специализированной организацией о предоставлении возможности инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 3. Обеспечение возможности предоставления услуги в дистанционном режиме	в течение 2024 года	Липовенко Е.В., директор; Юрченко О.П. – заместитель директора по развитию	Составлены планы по работе с партнерскими организациями, оснащению музеев средствами доступности	Декабрь 2024 года
---	---	---------------------	---	--	-------------------

	<p>4. Размещение бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест.</p> <p>5. Оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.</p> <p>6. Нанесение заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения.</p> <p>7. Использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.</p> <p>8. Отсутствие отличия цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола.</p> <p>9. Наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия.</p>	<p>в течение 2024 года</p>	<p>Липовенко Е.В., директор;</p> <p>Фурман М.Ю., заместитель директора по АХР</p>		
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</p>					
<p>Поддержание в актуальном состоянии доброжелательного отношения сотрудников организации к посетителям музея.</p>	<p>Проведение тренингов по поддержанию на высоком уровне клиентоориентированность персонала музея.</p>	<p>постоянно</p>	<p>Липовенко Е.В., директор;</p> <p>Юрченко О.П., заместитель директора по развитию</p>	<p>Проведение тренингов по поддержанию на высоком уровне клиентоориентированность персонала музея.</p>	<p>Декабрь 2024 года</p>

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. Фурман М.Ю., заместитель директора по АХР	Проведение мероприятий по повышению удовлетворенности условиями оказания услуг	Декабрь 2024 года