УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУК СО «Музей истории

камнерезного и ювелирного искусства»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.П. Пахомова

«17» января 2020 г.

**ОТЧЕТ**

**об устранении недостатков,**

**выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг**

**ГАУК СО «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства»**

**за 2019 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятий | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 1. Открытость и доступность информации об организации социальной сферы | | | | | |
| Не достаточно полное соответствие нормативными правовыми актами информации о деятельности музея на информационных стендах в помещении учреждения | Разместить на информационных стендах в помещении ГАУК СО МИКЮИ отсутствующую информацию о деятельности ГАУК СО МИКЮИ в соответствии с установленными нормативными правовыми актами | 28.06.2019 | Мельникова Татьяна Владимировна, зам. директора по развитию | Проведён мониторинг информации на информационных стендах ГАУК СО МИКЮИ и отсутствующая размещена | 28.06.2020 |
| Не достаточно полное соответствие нормативными правовыми актами информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте организации | Разместить на официальном сайте ГАУК СО МИКЮИ отсутствующую информацию о деятельности ГАУК СО МИКЮИ в соответствии с установленными нормативными правовыми актами | 28.06.2019 | Морковников Артём Андреевич, специалист по развитию | Проведён мониторинг информации на официальном сайте ГАУК СО МИКЮИ и отсутствующая размещена | 28.06.2020 |
| Не достаточно полное соответствие нормативным правовым актам информации о деятельности музея, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | Разместить на официальном сайте о государственных и муниципальных учреждениях отсутствующую информацию о деятельности ГАУК СО МИКЮИ в соответствии с установленными нормативными правовыми актами | 28.06.2019 | Семавин Дмитрий Борисович, редактор электронных баз | Проведён мониторинг информации на официальном сайте о государственных и муниципальных учреждениях и отсутствующая размещена | 28.06.2019 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Отсутствие питьевой воды | Изучить вопрос о возможности приобретения и установки кулера в холле музея | 30.09.2019 | Мельникова Татьяна Владимировна, зам. директора по развитию | Принято решение о неприобретении кулера в 2019 г. | 30.09.2020 |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Малодоступность информации в экспозициях и выставках для инвалидов по зрению и слуху | Подготовить предложения в план мероприятий по выполнению комплексной программы Свердловской области «Доступная среда» на 2020 год – на приобретение вспомогательных средств, записывающих, воспроизводящих и отображающих звуко- и видеоинформацию. | 30.09.2019 | Мельникова Татьяна Владимировна, зам. директора по развитию | Заявка в план мероприятий по выполнению комплексной программы Свердловской области «Доступная среда» на 2020 год подготовлена и направлена в МКСО | 20.08.2019 |
| Недоступность музея для инвалидов-колясочников из-за препятствия на подступах к музейной территории | Подготовить и направить письмо в администрацию Кировского района г. Екатеринбурга об обустройстве прилегающей к ГУАК СО МИКЮИ городской территории с учётом доступности для инвалидов. | 30.09.2019 | Мельникова Татьяна Владимировна, зам. директора по развитию | Письмо подготовлено, направлено в адрес Администрации Кировского района г. Екатеринбурга. Получен отрицательный ответ с возможностью рассмотрения заявки в 2021 году. | 26.12.2019 |
| Не достаточное предложение услуг, ориентированных на инвалидов и инклюзию. | - Продолжить создание материальной базы проекта «Инклюзивный музей» (формирование коллекции предметов в рамках фонда реквизита для проведения «тактильных» экскурсий по темам «Каменный зоопарк» и «для слабовидящих и незрячих посетителей). | 30.12.2019 | Мельникова Татьяна Владимировна, зам. директора по развитию | Приобретены минералогические образцы, ювелирные украшения, камнерезные предметы, макет прибора, всего 62 ед., а также образцы бериллы -5,948 кг. | 30.12.2019 |
| Реализовать социокультурные мероприятия для инвалидов, в том числе инвалидов-детей:   * проведение специализированных экскурсий и мастер-классов в рамках проекта «Инклюзивный музей» в музее для учащихся школы «Эверест» (г. Екатеринбург), школы-интернат № 13 (г. Екатеринбург); центра «Эхо» и др.; * организация выставки рисунков воспитанников центра «Эхо» по сказам П.П. Бажова в рамках международной акции «Ночь музеев – 2019»;   выезд с выставками и лекциями в Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов. | 30.12.2019 | Мельникова Татьяна Владимировна, зам. директора по развитию | Проведено 51 мероприятие для инвалидов и мероприятие с их участием, в том числе специализированные экскурсии и мастер-классы в рамках проекта «Инклюзивный музей» в музее для учащихся школы «Эверест» (г. Екатеринбург), школы-интернат № 13 (г. Екатеринбург); центра «Эхо» и др., выставка рисунков воспитанников центра «Эхо» по сказам П.П. Бажова в рамках международной акции «Ночь музеев – 2019»; выездная выставка «Сто оттенков яшмы» с проведением лекции-презентации «Прогулка с яшмой» в Уктусском пансионате для престарелых и инвалидов. Всего мероприятия для инвалидов и с инвалидами посетили 1064 чел., из них 449 инвалидов. | 12.12.2019 |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы | | | | | |
| Отмечены отдельные случаи недоброжелательного общения с посетителями | Проведение обучающих семинаров для сотрудников музея по коммуникабельности с посетителями | 30.12.2019 | Мельникова Татьяна Владимировна, зам. директора по развитию | Проведены три обучающих семинара для сотрудников. | 20.11.2019 |
| V. Удовлетворённость условиями оказания услуг | | | | | |
| Уровень удовлетворённости условиями оказания услуг | Анкетирование получателей услуг об удовлетворённости условиями оказания услуг для недопущения снижения качества предоставления услуг | 30.12.2019 | Мельникова Татьяна Владимировна, зам. директора по развитию | Опрошены 394 посетителя, а также еженедельно проводится мониторинг Книги отзывов музея | 30.12.2019 |

Заместитель директора по развитию Т.В. Мельникова