

Утверждаю:
И.о. директора
ГБУ РК «Национальная галерея РК»



/Кочерган Л.И./

"26" февраля 2021 г.

ОТЧЕТ
по устраниению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУ РК «Национальная галерея Республики Коми»
на 2020 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	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы				
Выявленных недостатков не было.	Анализ состояния официального сайта	1 квартал 2020 года	Сурнина Н.А. программист 1 категории; Кныш А.Н. начальник отдела развития музея;	Анализ официального сайта и дополнение недостающей информацией с целью

Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	учреждения на соответствие требованиям Приказа Министерства культуры РФ от 20.02.15г. №277 для размещения в сети Интернет.		Малафеев П.А., специалист по маркетингу	открытости и доступности сайта учреждения
			Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Выполнено - 1 квартал 2020 года
II. Комфортность условий предоставления услуг				
Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Анализ комфортности зоны отдыха (ожидания)	1-2 квартал 2020 года	Кочерган Л.И., заместитель директора, Колпаков Д.В., главный инженер Кныш А.Н. начальник отдела развития музея;	Мониторинг и подбор мебели (скамейка, лавки) для увеличения числа сидячих мест (мест ожидания /зоны отдыха). Закуплены и установлены 3 скамейки (лавки) в местах ожидания (вестибюль, сад скульптуры).
			Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Выполнено - 1-2 квартал 2020 года
Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Доступность питьевой воды в зоне отдыха (ожидания)	1-2 квартал 2020 года	Колпаков Д.В., главный инженер Кныш А.Н. начальник отдела развития музея;	Анализ доступности питьевой воды для посетителей. Вода предоставляется посетителям по запросу регулярно.
			Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Выполнено. В течении 2020 года. Вода с куллером устанавливается в вестибюле учреждения на все культурно-массовые мероприятия.

				Проработан вопрос установки в 2021 году пурифайера для постоянного обеспечения посетителей свежей водой
Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Комфортный температурный режим в помещениях галереи	Регулярно	Kочерган Л.И., заместитель директора, Колпаков Д.В., главный инженер Кныш А.Н. начальник отдела развития музея; Шталь В.Г. начальник службы безопасности;	Регулярно (ежедневно) осуществляется мониторинг температурно-влажностного режима в купольном зале
			Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Выполнено. Ежедневно в течении 2020 года
Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Анализ и контроль над чистотой санитарно-гигиенических помещений и наличием в них воды и санитарно-гигиенических принадлежностей	Регулярно	Колпаков Д.В., главный инженер Селегин И.К., заведующий хозяйством	Регулярно (ежедневно) осуществляется контроль за соблюдением чистоты в санитарно-гигиенических помещениях и наличием в них воды и санитарно-гигиенических принадлежностей (туалетной бумаги, мыла и проч.) в необходимом количестве.
			Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Выполнено. Ежедневно в течении 2020 года
Выявленных недостатков не было.	Регулярный мониторинг	Регулярно	Кныш А.Н. начальник отдела развития музея;	Получение информации и общественного мнения о

Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие обратной связи (книга жалоб и предложений, гостевая книга, анкетирование), опрос граждан в галерее и вне музея		Малафеев П.А. специалист по маркетингу Кашимова В.И., администратор	работе учреждения в целях совершенствования. Проведение ежеквартальных опросов и анкетирования в галерее и вне музея. Проведение регулярного мониторинга книг отзывов с временных выставок и постоянной экспозиции для выявления удовлетворённости от предоставляемой услуги среди посетителей музея.
			Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Выполнено. Регулярно в течении 2020 года
III. Доступность услуг для инвалидов				
Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Анализ учреждения предъявленным по критерию требованиям (оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений; обеспечение условий, доступности,	В течение года	Колпаков Д.В., главный инженер Кочерган Л.И., заместитель директора, Кныш А.Н. начальник отдела развития музея; Швед С.Е. заведующий отделом музейных проектов и программ Быстрова Л.М. заведующий отделом научно-просветительской работы	1. В 2020 году закончены работы по разработке научно-проектной документации для капитального ремонта и обеспечения доступа объекта культурного наследия Духовного училища для инвалидов. Заявка на финансирование мероприятий направлена в МКТиАД РК. 2. Обучения сотрудников, работающих непосредственно с посетителями (инвалидами):

	<p>позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими)</p>		<p>- Рябец В.В.: <i>Онлайн-тестирование «Доступная среда» от АНО ДПО «Центр обучения профессионалов здравоохранения»; Обучение по ДПП «Организация деятельности учреждения культуры по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения» от «Учебный центр» ГАУ РК «ЦНТ и ПК»;</i></p> <p>- Садовникова Е.В.: Воркшоп по созданию соц.историй для посетителей с особенностями ментального развития, Воркшоп в рамках проекта «Инклюзивный музей» по направлению работы с детьми с особенностями ментального развития. Проект реализуется ИКОМ России совместно с АНО «Колесо Обозрения»;</p> <p>- Карманова Е.В.: Конференция «Цифровая доступность в сфере культуры» тема – «Музей как пространство равных возможностей: разнообразие и инклюзия». ИКОМ России совместно с Глобальной</p>
--	---	--	---

				<p><i>инициативой за инклюзивные информационно-коммуникационные технологии;</i></p> <p>3. В 2020 году отсутствует прирост инклюзивных мероприятий (оффлайн, в здании НГРК) из-за длительного карантина и запрета на массовые акции и мероприятия (ограничительные меры по предупреждению распространения коронавирусной инфекции).</p> <p>3. Показ фондовых коллекций за счет расширения форм экспонирования (виртуальные выставки, виртуальные экскурсии). В период пандемии и карантина форматы работы с посетителями были расширены, Национальная галерея РК вышла в социальные сети с видеоЭкскурсиями, мастер-классами. Количество виртуальных выставок, экскурсий, лекций возросло по</p>
--	--	--	--	---

				сравнению с предыдущим периодом.
			Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Выполнено. В течение 2020 года
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы				
Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Поддержание высокого уровня доброжелательности и вежливости персонала с посетителями	Регулярно	Кочерган Л.И., заместитель директора, Шталь В.Г. начальник службы безопасности; Кныш А.Н. начальник отдела развития музея; Швед С.Е. заведующий отделом музейных проектов и программ Быстрова Л.М. заведующий отделом научно-просветительской работы	Регулярный мониторинг мониторинга книг отзывов с временных выставок и постоянной экспозиции для выявления удовлетворённости посетителей. Беседы с коллективом (сотрудники, непосредственно работающие с посетителем) о поддержании доброжелательности к посетителям, вежливости и создании комфортной атмосферы при оказании услуг.
			Выявленных недостатков не было. Постоянная работа в целях повышения качества условий оказания услуг.	Выполнено. Регулярно в течении 2020 года
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				