УТВЕРЖДЕНО:

приказом директора МБУК «ВИКМ»

от 02.02.2021. № 14

**Отчет о реализации Плана мероприятий**

**по устранению недостатков в качества условий оказания услуг**

**муниципального бюджетного учреждения «Вяземский историко-краеведческий музей» (МБУК «ВИКМ»), выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг от 27.11.2019**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №   п.п. | Проблемы, выявленныев ходе  независимой оценки качества условий оказания услуг учреждения | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1. | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 1.1. | Размещение в основной экспозиции музея дополнительных этикеток, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля | Повышение уровня качества условий предоставляемых услуг | в течение 2020 | Директор | Размещены в августе 2020 года в основной экспозиции дополнительные этикетки, напечатанные рельефно-точечным шрифтом Брайля | Положительные  отзывы со стороны населения, в том числе  инвалидов по зрению Вяземской общественной организации общества инвалидов |
| 1.2. | Обновление на здании музея и выставочного зала табличек-вывески с названием учреждения, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | в течение 2020 | Директор | Размещены в ноябре 2020 года таблички-вывески на здании музея и выставочного зала табличек-вывески, напечатанные рельефно-точечным шрифтом Брайля | Положительные  отзывы  инвалидов по зрению Вяземской общественной организации общества инвалидов |
| 1.3. | Усиление привлечения пребывания в учреждении маломобильных граждан путем размещения на сайте музея, на информационном  стенде в фойе музея информации об услугах, оказываемых музеем | Приказ МБУК «ВИКМ»  от 19.11.2019 года № 63  о расширении перечня лиц,  имеющих право на бесплатное  (льготное) посещение музея | 1 января 2020 г. года | Директор | Размещена 19.11.2019. на сайте музея, на стенде в фойе музея информация об услугах, оказываемых музеем всем гражданам, в том числе и маломобильным гражданам | Создание комфортных условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе для людей с ограниченными возможностями. |
| 2. | **Показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждения**  **с маломобильными группами населения** | | | | | |
| 2.1. | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к людям с ограниченными возможностями | Приказ МБУК «ВИКМ»  от 30.11.2019 № 69 о повышении уровня культуры обслуживания населения, особенно людей с ограниченными возможностями | Ежегодно на общем собрании трудового коллектива | Директор | На собрании трудового коллектива о повышении от 09.01.2020 акцентировано внимание об уровне культуры обслуживания посетителей с ограниченными возможностями в учреждении, о  повышение качества обслуживания населения | Положительные отзывы со стороны населения, в том числе от граждан с ограниченными возможностями в Книге отзывов МБУК «ВИКМ» |
| 2.2. | Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование на сайте и очно при посещении учреждения) | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Постоянно | Директор | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса | Положительные отзывы со стороны населения, привлечение граждан с ограниченными возможностями к проведению совместных  мероприятий |
| 2.3. | Внедрение новых форм работы  с маломобильными группами населения | Повышение уровня качества предоставляемых услуг | Ежеквартальный мониторинг | Сотрудники музея | Повышение качества обслуживания населения во время проведения он-лайн-выставок и экскурсий, а также проведение выставки  «И только он не вернулся из боя» в октябре-декабре 2020 года с участием маломобильных граждан | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг среди маломобильных граждан |