

Отчет за 1-е полугодие 2022 года по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Екатеринбурга

Муниципальное автономное учреждение культуры "Объединенный музей писателей Урала"
на 2021-2023 гг.

(наименование муниципального учреждения культуры, период на который сформирован план)

город Екатеринбург

(наименование муниципального образования)

№ п/п	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 (число/месяц/год)*	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности*)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков (с полным описанием реализованных мер)*	фактический срок реализации (число/месяц/год, например: 31.12.2020)*
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации культуры						
1	Наличие неудовлетворенности получателями услуг доступностью поиска информации о филиалах музея на официальном сайте учреждения	Усовершенствовать сайт для удобного поиска посетителями информации о филиалах музея	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	Усовершенствована навигация сайта: построена по принципу общих наименований в главном меню, из которого открываются подразделы. Пользователь кликает в наименование "Музеи", где далее выпадает вкладка со всеми музеями, куда он может кликнуть и выйти на страницу интересующего музея.	01.09.2021

2	Наличие неудовлетворенности получателями услуг полной информацией о музее и предлагаемых им услугах	Улучшить информирование клиентов о музее, предлагаемых им услугах и экспозициях, увеличить количество публикуемых программ, улучшить их описание и дополнить фотоматериалами.	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	В целях улучшения доступности информации о событиях музея, раздел главного меню с наименованием ЛИТКВАРТАЛ переименован в СОБЫТИЯ, что является более информативным.	01.09.2021
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3	Неполное обеспечение в учреждении культуры комфортных условий для предоставления услуг в частности доступности питьевой воды	Обеспечить в учреждении культуры наличие и доступность питьевой воды	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	Обеспечена доступность питьевой воды в учреждении культуры	14.05.2021
III. Доступность услуг для инвалидов						
4	81,7% получателей услуг удовлетворены уровнем доступности предоставления услуг для инвалидов в организации.	Поддерживать удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации на прежнем уровне (6 филиалов МАУК ОМПУ являются объектами культурного наследия федерального и регионального значения)	01.04.2023	Ирина Викторовна Евдокимова директор	<p>В музее Д.Н. Мамина-Сибиряка ведется инклюзивный книжный клуб (1 раз в месяц). В мае 2021 г. проведена 1 обзорная экскурсии для людей с ОВЗ: 18.05.2021 - для людей с ограничениями по слуху (с сурдопереводчиком).</p> <p>В декабре 2021 г. выиграны два гранта программы "Особый взгляд" благотворительного фонда "Искусство, наука и спорт": 1. На организацию тифлокомментирования в театрах с нуля. Номинация «Старт», 2022 г. 2. На получение оборудования для организации тифлокомментирования в театрах, 2022 г.</p> <p>В связи с этим сделано тифлокомментирование 3-х спектаклей Камерного театра МАУК ОМПУ. Поставка и монтаж оборудования состоит в течение 2-3 кв. 2022 г.</p>	01.06.2022

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
5	97,1% получателей услуг удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в учреждение культуры.	Поддерживать уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в учреждение культуры	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	Проведен инструктаж для сотрудников ОМПУ по грамотному информированию посетителей об услугах музеев осуществлению вежливого и доброжелательного общения с посетителями.	13.05.2021
6	97,9% получателей услуг удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в учреждение культуры.	Поддерживать уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в учреждение культуры	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	Проведен инструктаж для сотрудников ОМПУ по грамотному информированию посетителей об услугах музеев осуществлению вежливого и доброжелательного общения с посетителями.	13.05.2021
7	98,1% получателей услуг удовлетворены уровнем доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Поддерживать уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	Проведен инструктаж для сотрудников ОМПУ по грамотному информированию посетителей об услугах музеев осуществлению вежливого и доброжелательного общения с посетителями.	01.10.2021
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
8	Наличие неудовлетворенности условиями оказания услуг, в частности отсутствием аудиогuida в музее Д. Н. Мамина-Сибиряка (в условиях пандемии)	Музей Д. Н. Мамина-Сибиряка подал заявку на создание цифрового AR-гида на платформе "Артефакт" в рамках Федерального проекта «Цифровая культура» национального проекта «Культура»	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	Цифровой AR-гид на платформе "Артефакт" в музее Д. Н. Мамина-Сибиряка создан	31.12.2021

9	98,1% получателей услуг готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым.	Поддерживать на высоком уровне количество получателей услуг, готовых рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	Улучшена система покупки билетов в музей и театр МАУК ОМПУ: 1. Размещена рабочая кнопка "Купить билет" на официальном сайте МАУК ОМПУ для покупки билетов онлайн. 2. Осуществляется продажа билетов онлайн по Пушкинской карте. 3. Работают терминалы продажи билетов по безналичному расчету (8 терминалов)	31.12.2021
10	94,9% получателей услуг удовлетворены навигацией внутри учреждения культуры.	Поддерживать на высоком уровне количество получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри учреждения культуры	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	Ведутся работы по подготовке проектов информационных надписей на объектах культурного наследия (6 музеев МАУК ОМПУ)	31.12.2021
11	98,1% получателей услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры.	Поддерживать на прежнем уровне удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в учреждении культуры	31.12.2021	Ирина Викторовна Евдокимова директор	Улучшена система покупки билетов в музей и театр МАУК ОМПУ: 1. Размещена рабочая кнопка "Купить билет" на официальном сайте МАУК ОМПУ для покупки билетов онлайн. 2. Осуществляется продажа билетов онлайн по Пушкинской карте. 3. Работают терминалы продажи билетов по безналичному расчету (8 терминалов)	31.12.2021

* Отчет о реализованных мерах представляется 1 раз в полгода, следующего за годом проведения независимой оценки качества, до фактического выполнения всех мероприятий, предусмотренных планом (до 1 июня 2021 года, до 24 ноября 2021 года, далее – раз в полгода)

Директор



И. В. Евдокимова