

ОТЧЕТ

об исполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение «Энгельсский краеведческий музей» (наименование организации)

за 2025 год.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ «Энгельсский краеведческий музей»	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
I. Открытость и доступность информации об организации 99,3 – баллов					
Недостаточность информации о деятельности МБУ «Энгельсский краеведческий музей», размещённой на официальном сайте организации.	Привести в соответствие информацию о деятельности музея, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277, в частности: - для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационном стендах, на сайте еженедельно размещать актуальную информацию о деятельности музея на информационном стенде, официальном сайте музея и официальных группах в социальных сетях.	1 квартал 2025 г.	Директор МБУ «Энгельсский краеведческий музей» Решетов Д.Г.	Выполнено. Информация о деятельности музея, размещённая на официальном сайте организации в сети «Интернет» соответствует требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. https://ekmuzeum.ru/o-muzee/uchreditelnye-dokumenty / Еженедельно	I, II, III, IV квартал 2025 г.

	- для формирования у получателей услуг потребности в использовании сайтов организации как полноценного источника информации о её деятельности регулярно освещать работу музея через публикацию аудио и видео программ; анонсы и афиши предстоящих мероприятий; публикация историко-краеведческих материалов по развитию района на основе музейных коллекций. - осуществлять с периодичностью раз в квартал мониторинг мнения потребителей услуг путем анкетирования посетителей музея, предоставляя бумажный вариант анкеты или возможность проголосовать на официальном сайте учреждения, перейдя во вкладку «Форма обратной связи с посетителями».		публикуется актуальная информация о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения и официальных группах в социальных сетях. Проведен мониторинг мнения потребителей услуг путем анкетирования посетителей музея, предоставляя бумажный вариант анкеты (размещен в фойе музея). Посетителям представлена возможность выразить мнение о работе музея на официальном сайте учреждения, перейдя во вкладку «Форма обратной связи с посетителями», также через активную вкладку через QR-код или активную ссылку на анкетирование. https://ekmuzeum.ru/i	
--	--	--	---	--

					tem/1917- priglasheem-prinyat- uchastie-v-otsenke- udovletvorennosti- grazhdan-rabotoj- gosudarstvennykh-i- munitsipalnykh- organizatsij-kultury- iskusstva-i- narodnogo- tvorchestva
--	--	--	--	--	---

II «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,6 баллов

Доля удовлетворенных комфортностью предоставления услуг ниже 100%	Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100%, в частности: -разместить информацию о возможности бронирования услуги/доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) на официальном сайте учреждения во вкладке «Форма обратной связи». - разместить информацию о возможности бронирования услуги и оформления заявок, о режиме работы учреждения расположена на официальном сайте музея на главной странице во вкладке «О музее» «Часто задаваемые вопросы» https://ekmuzey.ru/o-muzee/chasto-zadavaemye-voprosy	2025 г.	Директор МБУ «Энгельсский краеведческий музей» Решетов Д.Г.	Выполнено. Информация о возможности бронирования услуги/доступности и актуальности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации и в официальных группах в социальных сетях), при личном посещении и пр.) на официальном сайте учреждения во вкладке «Форма обратной связи». https://ekmuzey.ru/item/1917-	I, II, III, IV квартал 2025 г.
---	---	---------	---	---	--------------------------------

				<u>priglasheem-prinyat-</u> <u>uchastie-v-otsenke-</u> <u>udovletvorennosti-</u> <u>grazhdan-rabotoj-</u> <u>gosudarstvennykh-i-</u> <u>munitsipalnykh-</u> <u>organizatsij-kulturny-</u> <u>iskusstva-i-</u> <u>narodnogo-</u> <u>tvorchestva</u> Посетителям в формате обратной связи предоставлена возможность задать интересующие вопросы о предстоящих мероприятиях, возможности их посещения/бронир ования/ иную информацию о работе и деятельности учреждения через функцию «Сообщ ения» в группе официального сообщества МБУ «Энгельсский краеведческий музей» социальной сети «ВКонтакте». Информация о возможности бронирования
--	--	--	--	--

				услуги и оформления заявок, о режиме работы учреждения на официальном сайте музея на официальных страницах в социальных сетях и на главной странице официального сайта во вкладке «О музее» «Часто задаваемые вопросы» https://ekmuzeum.ru/o-muzee/chasto-zadavaemye-voprosy	
--	--	--	--	---	--

III «Доступность услуг для инвалидов» - 85,1 баллов

Отсутствие оборудования территории, прилегающей к зданию организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов	Оборудовать территорию, прилегающую к зданию музея и помещений с учётом доступности для инвалидов, в частности: - обучить ответственных сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях музея. - изыскать возможность предоставления услуги в дистанционном режиме. - запланировано приобретение	2025 г.	Директор МБУ «Энгельсский краеведческий музей» Решетов Д.Г.	Выполнено. Ежедневно на официальных страницах в социальных сетях публиковались аудио программы, видеопрограммы музейных	30.12.2025 г.
--	--	---------	---	--	---------------

	гусеничного ступенькохода в четвертом квартале 2025 г.		мероприятий, тематических экскурсий в дистанционном режиме, доступные различным категориям граждан, в том числе для людей с ОВЗ. Энгельский краеведческий музей поддержал грантовый проект «Доброславные маршруты по Саратовской области» организованный АНО «МИРО» и Храмом Покрова Пресвятой Богородицы при поддержке Фонда президентских грантов (письмо поддержки от 10.10.2024 г., срок реализации проекта на 2025 - 2026 гг.) Проведен тренинг по обучению сотрудников музея работе с детьми с ментальными особенностями, 12 марта 2025 г.	
--	---	--	--	--

				состоялось посещение музея на предмет знакомства с основными разделами экспозиции и проводимыми программами культурно-образовательной работы для детей с ментальными особенностями. В связи с отсутствием ассигнований (в течение 2025 г.) закупка по приобретению гусеничного ступенькохода перенесена на I квартал 2026 г. На сегодняшний день учреждением произведена оценка стоимости лестничного гусеничного подъемника для инвалидов-колясочников. В результате мониторинга определена средняя стоимость - 170
--	--	--	--	--

				тыс.рублей (на основании коммерческих предложений от 17.12.2025 г. от нескольких поставщиков: ООО «Вент-спектр», ООО «УралПодъемник», ООО «Московский Центр Доступной Среды». В данный момент учреждением ведется формирование заявки на конкурентную закупку данного оборудования.
--	--	--	--	--

IV «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» -90,5 баллов

Отсутствие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: -дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию - дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - заключить договор с ГАОУ Саратовской области «центр образования «Родник	2025 г.	Директор МБУ «Энгельсский краеведческий музей» Решетов Д.Г.	Выполнено. 1. Заключен договор с ГАОУ Саратовской области «центр образования «Родник знаний» для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	30.12.2025 г.
---	--	---------	--	--	---------------

	знаний» для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		дчика). 2. В декабре 2025 г. подана заявка на грантовый благотворительный конкурс в рамках программы «Особый взгляд» на создание тактильных копий музейных экспонатов в соответствии с письмом Министерства культуры РФ от 25.11.2025 г. №8324-06-1@ о проведении данного конкурса, ориентированного на поддержку людей с нарушением зрения. 3. 3. Постоянные разделы экспозиции и временные выставки оснащены информационными табличками с QR-кодами, дающими возможность послушать аудио-	
--	--	--	--	--

				материал по истории края. Использовано применение аудио-аннотаций в выставочных пространствах на экранах. 4. В рамках Национального проекта «Культура» среди государственных и муниципальных музеев на создание мультимедиа-гидов с технологией дополненной реальности на цифровой платформе «Артефакт» Энгельсский краеведческий музей оснастил мультимедиа-гидом постоянную выставку о творчестве художника Якова Вебера. 5. В декабре 2025 г. подана заявка в программу «Особый взгляд» на создание тактильных копий
--	--	--	--	--

				музейных экспонатов, где предусмотрено также и размещение информационных сопроводительных текстов/этикетажа с шрифтом Брайля.	
--	--	--	--	---	--

V «Доброжелательность, вежливость работников организации»- 99,5 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации ниже 100%	- довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников музея, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в музей, до 100%, в частности: - проводить мониторинг мнения получателей услуг путем анкет для посетителей с возможностью оценить качество предоставляемых услуг учреждением. - ежеквартально проводить анализ качества предоставляемых услуг учреждением. - в рамках повышения качества предоставляемых услуг ежеквартально проводить работу с сотрудниками музея по повышению корпоративной этики, в рамках работы методического совета проводить анализ профессиональной составляющей предоставляемых услуг	2025 г.	Директор МБУ «Энгельсский краеведческий музей» Решетов Д.Г.	Выполнено. Ежеквартально проводится работа по повышению корпоративной этики специалистов музея; в рамках работы методического совета проводится анализ профессиональной составляющей предоставляемых музейных услуг. Своевременно публиковалась в социальных сетях в официальных группах учреждения/выставлялась в фойе	
---	--	---------	---	---	--

	музейных услуг. - довести долю получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации до 100% путём распространения информации с содержанием сведений учреждений, графика работы учреждения, позволяющего получателям музейных услуг посетить учреждение в течение рабочей недели, а также в выходные и праздничные дни (в соответствии с работой учреждений культуры музейного типа). Ежеквартально оценивать удовлетворенность графиком работы учреждения путём анкетирования получателей услуг.		музея информация с содержанием сведений существующего графика работы учреждения, позволяющая оперативно осведомляться о режиме работы и возможности посетить музей в течение рабочей недели, а также в выходные и праздничные дни (в соответствии с графиком работы учреждений культуры музейного типа). В течение года на официальной странице сообщества в социальной сети «ВКонтакте» публиковалась тематическая рубрика «Взгляд на музей со стороны посетителей», позволяющая получить широкий спектр мнения о деятельности музея по различным	
--	---	--	--	--

				направлениям от посетителей Саратовской области и других регионов РФ.	
--	--	--	--	---	--

Директор муниципального бюджетного учреждения «Энгельсский краеведческий музей»
муниципального образования город Энгельс
Энгельсского муниципального района Саратовской области»



Д. Г. Решетов