

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

1. 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	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.	I, II, III, IV квартал 2025 г.
--	---	-------------------	---	--	--------------------------------

Управление культуры
Администрации Энгельсского
Муниципального района
«20.02.2025» 14 20.02.2025

вх. № 924

	информацию о деятельности музея на информационном стенде, официальном сайте музея и официальных группах в социальных сетях. - 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.		https://ekmuzem.ru/o-muzee/uchreditelnye-dokumenty / Ежегодно публикуется актуальная информация о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения и официальных группах в социальных сетях.	
	- 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».		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 вставку через QR-код или активную ссылку на анкетирование. https://ekmuseum.ru/item/1917-priglasenie-prinyat-uchastie-v-otsenke-udovletvorennosti-grazhdan-rabotoi-gosudarstvennykh-i-munitsipalnykh-organizatsiy-kulturnykh-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	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).	I, II, III, IV квартал 2025 г.
--	--	---------	--	---	---------------------------------------

	Музея на главной странице во вкладке «О музее» «Часто задаваемые вопросы» https://ekmuzem.ru/o-muzee/chasto-zadaemye-voprosy		при личном посещении и пр.) на официальном сайте учреждения во вкладке «Форма обратной связи». https://ekmuzem.ru/item/1917-priglasen-priinyat-uchastie-v-otsenke-udovletvorennosti-grazhdan-rabotoj-gosudarstvennykh-i-munitsipalnykh-organizatsij-kultury-iskusstva-i-narodnogo-tvorчества Посетителям в формате обратной связи предоставлена возможность задать интересующие вопросы о предстоящих мероприятиях, возможности их посещения/бронирования/ иную информацию о работе и деятельности учреждения через функцию «Сообщения» 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-zadaemye-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 гусеничного ступенькохода в четвертом квартале 2025 г.	2025 г.	Директор МБУ «Энгельсский краеведческий музей» Решетов Д.Г.	Выполнено. Ежедневно на официальных страницах в социальных сетях публиковались аудио программы, видеопрограммы музейных мероприятий, тематических экскурсий в дистанционном режиме, доступные различным категориям граждан, в том числе для людей с ОВЗ.	30.12.2025 г.
			Энгельсский краеведческий музей поддержал грантовый проект «Доброславные маршруты по Саратовской области» организованной 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 «УралПолъемник», 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, выпоненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - заключить договор с ГАОУ Саратовской области «центр образования «Родник знаний» для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	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). 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@o	30.12.2025 г.
---	---	---------	---	---	---------------

				проведении данного конкурса, ориентированного на поддержку людей с нарушением зрения. 3. 3. Постоянные разделы экспозиции и временные выставки оснащены информационным и 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 информационныx 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, удовлетворённых 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 анкеты 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 музейных услуг.

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации до 100% путём распространения информации с содержанием сведений существующего 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

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/выстав лась в фойе музея информация с содержанием сведений существующего графика работы учреждения, позволяющая оперативно осведомляться о режиме работы и возможности посетить музей в течение рабочей

	удовлетворенность графиком работы учреждения путём анкетирования получателей услуг.		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

МП

