Приложение №2

Информация об исполнении плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг,
ГБУК «Белгородский государственный музей народной культуры»
(наименование учреждения)
на 2026 год

№ 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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
1	Недостаточный уровень удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	Принять меры по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг доброжелательность ю и вежливостью работников организации (обучение сотрудников, периодический мониторинг удовлетворенности посредством анкетирования и обратной связи, анализ конкретных ситуаций	01 июня 2026 года	Горбаченко Ольга Александровна, заместитель директора по развитию ГБУК «Белгородский государственный музей народной культуры»	Для сотрудников проведено обучение посредством вебинара «Стандарты обслуживания и обучения сотрудников музея», проводится ежемесячный мониторинг удовлетворенности качества предоставления услуг путем анкетирования, ежедневный сбор информации о внештатных ситуациях с разбором каждого конкретного случая и	05 мая 2026 года

		недовольства посетителей, введение системы наставничества, внутренних регламентов и стандартов поведения сотрудников и др.)			оценкой действий сотрудников с отработкой рекомендаций по взаимодействию с посетителями, разработан регламент «Этапы и речевые модули приема входящих звонков».	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) не равна 100%	Принять меры по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг (обучение сотрудников, обучающие тренинги и семинары, мониторинг удовлетворенности посредством анкетирования и обратной связи, анализ конкретных ситуаций недовольства посетителей, внутренних регламентов и стандартов поведения сотрудников и др.)	01 июня 2026 года	Горбаченко Ольга Александровна, заместитель директора по развитию ГБУК «Белгородский государственный музей народной культуры»	Для сотрудников проведено обучение посредством вебинара «Стандарты обслуживания и обучения сотрудников музея», проводится ежемесячный мониторинг удовлетворенности качества предоставления услуг путем анкетирования, ведутся книги отзывов, ежедневный сбор информации о внештатных ситуациях с разбором каждого конкретного случая и оценкой действий сотрудников с отработкой рекомендаций по	05 мая 2026 года

					взаимодействию с посетителями.	
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) не равна 100%	Принять меры по повышению уровня удовлетворенности получателей услуг (повышение доступности и создание комфортных условий для посетителей – оптимизация маршрутов движения посетителей внутри здания, увеличение количества навигационных знаков и указателей, техническое оснащение и др.).	01 июня 2026 года	Горбаченко Ольга Александровна, заместитель директора по развитию ГБУК «Белгородский государственный музей народной культуры»	Оптимизированы маршруты движения посетителей внутри здания, увеличено количество навигационных знаков и указателей, оборудованы зоны ожидания и отдыха на 1 и 2 этажах, созданы условия для подзарядки мобильных телефонов и других устройств, обеспечен доступ к питьевой воде и запас одноразовых стаканов.	05 мая 2026 года

Директор ГБУК «БГМНК» **М.Л. Назаренко**