



**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей М.А. Булгакова"**  
на 2020-2021 гг.

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации   | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации  | плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием ФИО и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия                  |   |
|--|---|--------------------------------------|---|---|---|
|  |   |                                      |   | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации мероприятия |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>   |   |                                      |   |   |   |
| Неполная информация на стендах организации внутри помещения и на официальном сайте организации   | Проработать вопрос о приведении в соответствие с нормативно-правовыми актами стендов и сайта организации  | 01.10.2020                           | директор Мансилья-Круз Петр Владимирович                |   |   |
| Пожелания по улучшению официального сайта организации  | Проработать вопрос об оптимизации сайта и его информационного наполнения для получателей услуг  | 01.10.2020                           | директор Мансилья-Круз Петр Владимирович                |   |   |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>   |   |                                      |   |   |   |
| Пожелания:<br>- наличие и доступ к питьевой воде<br>- обустройство зоны отдыха/ожидания  | Проработать и представить предложения по повышению уровня комфортности оказания услуг, в частности, обеспечению наличия и доступности питьевой воды, обустройству зоны ожидания/отдыха в здании по адресу: г. Москва, ул. Большая Пироговская, 35 А, стр. 1 | 01.10.2021                           | директор Мансилья-Круз Петр Владимирович                |   |   |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>  |   |                                      |   |   |   |
| Пожелания:<br>- организация условий доступности в учреждение для инвалидов   | Проработать и представить предложения по обеспечению условий доступности организации для инвалидов в здании по адресу: г. Москва, ул. Большая Пироговская, 35 А, стр. 1   | 01.10.2021                           | директор Мансилья-Круз Петр Владимирович                |   |   |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>   |   |                                      |   |   |   |
| В результате анкетирования не все получатели услуг оценили по максимуму доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и в процессе оказания услуг | Проработать вопрос о повышении уровня доброжелательности персонала организации при первичном контакте с получателями услуг и в процессе оказания услуг  | 01.10.2020                           | директор Мансилья-Круз Петр Владимирович                |   |   |