



УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУК «Краеведческий музей»

Н.В. Мицалкина
Н.В. Мицалкина
« 1 » декабря 2017 г.

План мероприятий
по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения
культуры «Краеведческий музей» на 2018 год

№ п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Организация мероприятий по открытости и доступности информации об Учреждении					
	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	4 квартал 2017г и в течение отчетного периода	Труфанова Е.Н. Н.В. Мишалкина	Повышение информированности посетителей. Размещение и регулярное обновление информации о МБУК «Краеведческий музей» на официальном сайте Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг для посетителей музея полной, актуальной и понятной информации о работе музея
	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие	в течение отчетного периода	Н.В. Мишалкина Л.М. Асадова Е.Н. Труфанова	Повышение информированности посетителей. Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., о видах предоставляемых	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте

	<p>содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)</p>	<p>критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>			<p>Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности Учреждения,</p>	
	<p>Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>Н.В. Мишалкина Е.Н. Труфанова Л.М. Асадова</p>	<p>Повышение информированности посетителей.</p>	<p>обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</p>
	<p>Установка рекламного стенда (баннера) на территории музея</p>			<p>В.Я. Токарев А.С. Домбровский</p>	<p>Повышение информированности посетителей.</p>	
	<p>Работа со СМИ по размещению информационных материалов, анонсирующих мероприятие</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие</p>	<p>Весь период</p>	<p>Труфанова Е.Н.</p>	<p>Повышение информированности посетителей.</p>	<p>Увеличение количества посетителей</p>

		критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)				
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	3 и 4 кварталы 2017 г.	Учёный секретарь музея, методист по музейно-образовательной деятельности, начальник общего отдела, зав отделом экскурсионно-массовой работы	адаптация музейных залов для обеспечения получения услуги маломобильным группам населения: выделение в каждом зале музея экспонатов, доступных для тактильного восприятия, Выполнение работ по мероприятиям для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов-колясочников размещение информации о возможности заказа такси	обеспечение доступности маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг и необходимой информации в Учреждении	
Комфортность условий пребывания в организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Учёный секретарь музея, методист по музейно-образовательной деятельности, начальник общего отдела зав отделом экскурсионно-массовой работы	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения в залах музея. гардероб, чистота помещений)	создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении	
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей	I-III квартал 2017г. в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Зав отделом экскурсионно-массовой работы, учёный секретарь музея, начальник общего отдела, Главный	наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронным сервисом официального сайта Учреждения, а также	

		электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		хранитель музейных предметов.		другими (сенсорные экраны, сенсорные киоски, компьютеры, телевизионные панели)
Удобство графика работы организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	I квартал 2017г, в течение отчетного периода	Директор музея	размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения	
Установка кулера в фойе музея	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			Обеспечение питьевого режима для посетителей	Повышение уровня удовлетворенности посетителей качеством услуг	
3	Время ожидания предоставления услуги					
Соблюдение режима работы организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	в течение отчетного периода	Методист по музейно-образовательной	Незамедлительное размещение на официальном сайте	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с	

		(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		деятельности, начальник общего отдела	информации, в случае изменения режима работы Учреждения	удобным графиком работы Учреждения
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Сотрудники музея	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю.	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения
	Компетентность персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Специалисты музея	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	один раз в квартал	Экскурсионно-массовый отдел, методисты,	осуществление мониторинга оценки удовлетворённости	участие в оценке качества предоставления услуг

		(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 200 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	один раз в квартал	Директор Начальник общего отдела	осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 200 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения	
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества	Один раз в месяц	Методист по музейно-образовательной деятельности. Учёный секретарь музея	осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте илимский-музей.рф оценки удовлетворённости потребителей качеством и	участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 200 человек),	