

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора музея
от «26» декабря 2019 г. №44

**План мероприятий по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры
«Краеведческий музей г. Железнодорожного» на 2020 – 2021 гг.**

№ п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Открытость и доступность 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,	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»)	в течение отчетного периода	Редактор музея	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположения Учреждения (расстояние до остановок общественного транспорта)	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность учреждения

	органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)					
	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 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 информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Редактор музея, методист музея	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч. о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте
	Наличие доступной и актуальной информации о	Анализ и изучение мнения получателей	в течение отчетного	Директор музея	С учетом мнения получателей услуг	Обеспечение получателей социальных

	деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	периода		Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации	услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
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»)	1 раз в полугодие	Директор музея	Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о контактах сотрудников музея для оказания помощи инвалидам на территории Учреждения.	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, 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	В течение отчетного периода	Директор музея	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении

		организациями культуры»)				
	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения ассортимента (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	В течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Директор музея	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения, проведение интерактивных экскурсий квестов, мероприятий.	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах.
	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 электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении	III-IV кварталы 2020г., 2021г., обновление по мере необходимости	Директор музея	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения, а также другими возможностями электронных сервисов (сенсорные столы, компьютеры, аудиогид)

		показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)				
	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»)	III-IV кварталы 2020г., 2021г., обновление по мере необходимости	Директор музея	Размещение на официальном сайте раздела о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения, Правил посещения музея.	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения
3	Время ожидания предоставления услуги					
	Соблюдение режима работы организацией 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	Директор музея, методист музея	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с 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	Директор 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	Директор 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 (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении	1 раз в квартал	Директор музея	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей музея (не менее 50 человек),

		показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)				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»)	1 раз в квартал	Директор музея	Осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей музея (не менее 50 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,	1 раз в квартал	Методист музея	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в рамках мониторинга оценки	Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования посетителей музея (не менее 50 человек),	

		характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов 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»)	1 раз в квартал	Методист музея	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования.	Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей музея (не менее 50 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения	