

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУК «Музей истории города Хабаровска»

В.Ф. Герасимов

2019 год

13.08/2019

ПЛАН

МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА МАУК «МУЗЕЙ ИСТОРИИ ГОРОДА ХАБАРОВСКА.»
(по результатам полученной независимой оценки качества оказания услуг и предложений по улучшению качества его деятельности)

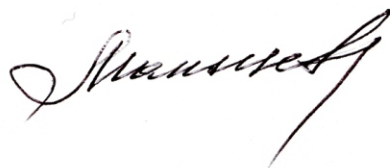
Критерий оценки	Показатель	Наименование мероприятия	Срок реализации
Открытость и доступность информации об организации культуры	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «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	1. Размещение на официальном сайте Музея информации о структуре учреждения.	1 квартал
		2. Размещение на официальном сайте Музея информации о выполнении муниципального задания.	
		3. Размещение на официальном сайте «Busgov» информации о выполнении муниципального задания и результатах финансовой деятельности учреждения за отчетный финансовый год.	
		Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте Музея (наполнение сайта Музея). Размещение на официальном сайте Музея годового плана выставочной деятельности.	Постоянно
		Изменение интерфейса сайта, добавления новых разделов, отражаю их деятельность Музея.	I квартал
			По мере необходимости

	Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	Проведение анализа используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, музейных и культурно-массовых мероприятиях. По итогам анализа внесение корректировок в рекламно-информационную деятельность музея.	I квартал
	Доступность и актуальность информации о деятельности музея, размещенной на территории организации.	Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	2 квартал
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры.	Поддержание в нормативном состоянии помещений и здание Музея.	Постоянно
		Размещение на официальном сайте Музея уточненного перечня предоставляемых услуг и дополнительных услуг, предоставляемых на платной основе	I квартал
	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Проведение анализа дополнительных услуг, предоставляемых Музеем в данный момент и расширение их ассортимента:- Возможность подписываться на новостную рассылку и получать информацию на адрес электронной почты. - Разработка новых интерактивных программ, мероприятий для детей и увеличение числа культурно-массовых мероприятий. - Установка музейных киосков по продаже сувенирной и печатной продукции - Установка «wi-fi»	II - IV квартал На перспективу
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Доработка функционала сайта: - Добавление на сайт электронных выставок - Добавление возможности купить электронный билет онлайн. - Адаптация сайта Музея для мобильных устройств, с целью расширения категории пользователей ресурса.	IV квартал
	Удобство графика работы организации культуры	Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах	II квартал 2017 г.

	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Проведение работ по оптимизации официального сайта Музея для создания возможности пользования Интернет-ресурсом слабовидящими.	II квартал 2017 г.
		Обучение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в зданиях Музея, а также участия в мероприятиях.	III квартал 2017 г.
		Разработка обзорных экскурсий, музейных мероприятий для маломобильных и слабовидящих посетителей по экспозициям Музея с использованием табличек, выполненных в крупномасштабном и рельефно-точечном формате (по Брайлю). Использование тактильных мнемосхем движения, подписанных шрифтом Брайля.	Начать работу в IV квартале с перспективой на 2020 год.
		Предоставление музейных выставочных площадей для творческих работ инвалидов	I - IV квартал
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1. Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах. 2. Проведение обучающих семинаров для сотрудников Музея по коммуникабельности с посетителями.	II - IV квартал
	Компетентность персонала организации культуры	3. Аттестация сотрудников Музея, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет бесконфликтного общения.	
Удовлетворенность качеством оказания услуг	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Размещение на официальном сайте Музея: результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждения культуры. - плана по улучшению качества работы музея.	I квартал
		Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	II квартал
		Проведение выборочных опросов посетителей Музея в целях получения актуальной	I - IV квартал

		информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразия услуг, а также последующей корректировки деятельности Музея с учетом полученной информации.	
		Проведение ежеквартального внутреннего контроля качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей Музея	I - IV квартал
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	II квартал
	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	II квартал
	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции.	
		Перевод печатных изданий в электронный вид с последующей публикацией на официальном сайте Музея.	На перспективу

Заместитель директора



М. Б. Мальцева