

УТВЕРЖДЕН
приказом БУ «Музей Природы и Человека»
от _____ № _____

План-мероприятий по улучшению качества работы БУ «Музей Природы и Человека» на 2019 год

	Наименование мероприятия	Независимая оценка качества 2017 год	Информация об исполнении
--	--------------------------	--	--------------------------

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результата независимой оценки)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, ОМСУ и организаций культуры в сети Интернет					Получатели социальных услуг в сфере культуры получают полную, актуальную и понятную информацию об учреждении, которая размещена на официальном сайте музея http://www.ugramuseum.ru/ , http://www.ugramuseum.ru/O_muzee/Cvedeniya_ob_uchrejdieni/ Обновление информации происходит в течение года по мере необходимости: изменение структуры учреждения, размещение информации по контрольным мероприятиям, уточнение контактных телефонов, размещение отчетной квартальной информации об исполнении государственного задания, финансово-хозяйственной деятельности и т.п. информация обновлялась в течение года в связи со структурно-штатными изменениями. По состоянию на 08.11.2019 информация актуальна и не требует изменений и дополнений.
1	<i>Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации</i>	Полнота, актуальность и понятность	В течение года	Шипшилей С.В., заведующий информационно-	Размещение и обновление информации на	Обеспечение получателей социальных услуг

	<p>культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, ОМСУ и организаций культуры в сети Интернет</p>	<p>информации об учреждении, размещаемой на сайте в соответствии с приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»</p>		<p>аналитической службой</p>	<p>официальном сайте музея</p>	<p>в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об учреждении, размещаемой на официальном сайте музея</p>
<p>2</p>	<p>Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, ОМСУ и организаций культуры в сети Интернет</p>	<p>Сотрудниками осуществляется регулярное размещение информации на официальном сайте музея, в том числе о видах, предоставляемых услуг; о ценах на услуги; о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания; о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; результатах независимой оценки качества, предоставляемых услуг; предложения об улучшении качества деятельности; план по улучшению качества работы, план финансово-хозяйственной деятельности.</p> <p>По состоянию на 08.11.2019 на сайте размещена актуальная информация о деятельности учреждения:</p> <p>-график работы и прейскурант цен http://www.ugramuseum.ru/posetitelyu/rejim_raboty_i_tsenyi/ -государственное задание и изменения к нему на 2019 год, отчеты об исполнении государственного задания за 1,2,3</p>				

				<p>кварталы 2019 года</p> <p>http://www.ugramuseum.ru/segodnya_v_muzee/kalendar_sobyitiy/gosudarstvennoe_zadanie_uchrejdeniya_2019/</p> <p>- план финансово-хозяйственной деятельности на 2019 год, изменения и дополнения к нему</p> <p>http://www.ugramuseum.ru/O_muzee/Cvedeniya_ob_uchrejdenii/finansovo-hozyaystvennaya_deyatelnost/</p> <p>- информация о размещении закупок</p> <p>http://www.ugramuseum.ru/O_muzee/Cvedeniya_ob_uchrejdenii/zakupki_uchrejdeniya/</p> <p>-сведениями о контрольных мероприятиях и их результатах за 2019 год</p> <p>http://www.ugramuseum.ru/O_muzee/kontrolnyie_meropriyatija/</p> <p>-план мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2019 и план по обеспечению информационной открытости на 2019 год</p> <p>http://www.ugramuseum.ru/O_muzee/Cvedeniya_ob_uchrejdenii/otsenka_kachestva_uslug/</p>		
2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте музея в соответствии с приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,	В течение года	Шипшилей С.В., заведующий информационно-аналитической службой	Размещение и регулярное размещение информации на официальном сайте, в том числе о видах, предоставляемых услуг; копии НПА о ценах на услуги; о планируемых мероприятиях, о выполнении	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об учреждении, размещаемой на официальном сайте музея

	<p>уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, ОМСУ и организаций культуры в сети Интернет</p>	<p>характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»</p>			<p>государственного задания; о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; результаты независимой оценки качества, предоставляемых услуг; предложения об улучшении качества деятельности; план по улучшению качества работы, план финансово-хозяйственной деятельности</p>	
3	<p>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</p>	<p>В доступном для посетителей месте (входная группа учреждения) размещена информация для посетителей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о график работы учреждения, - афиши и пресс-релизы работающих в музее выставок и оказываемых услуг, - прейскурант цен на оказываемые услуги, - правила поведения в музее, - анкеты для оценки посетителями качества услуг, оказываемых сотрудниками музея <p>На сайте размещена актуальная информация о деятельности учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - график работы, прейскурант цен, Перечень услуг (работ), оказываемых учреждением <p>http://www.ugramuseum.ru/posetitelyu/rejim_raboty_i_tsenyi/</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила посещения 				

				http://www.ugramuseum.ru/posetitelyu/rejim_raboty_i_tsenyi/pravila_posescheniya/ -Перечень льготных категорий посетителей, которые освобождаются от приобретения входных билетов http://www.ugramuseum.ru/posetitelyu/rejim_raboty_i_tsenyi/perechen_lgotnyih_kategoriy_grajdan/ -план схема музея http://www.ugramuseum.ru/posetitelyu/plan-shema_muzeya/ -оценка работы музея http://www.ugramuseum.ru/posetitelyu/otsenka_raboty_muzeya/ -контакты http://www.ugramuseum.ru/posetitelyu/kontakty/		
3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Анализ и изучение мнения получателей услуг	В течение года	Мухаметшарипова Е.Н., заведующая отделом маркетинга и связи с общественностью	Регулярное обновление информации о деятельности музея на сайте с учетом мнения получателей услуг	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об учреждении, размещаемой на официальном сайте музея
4	Комфортность условий пребывания в организации культуры (удобство графика работы организации культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг)			Учреждение проводит постоянный внутренний контроль качества предоставляемых услуг, получает в разных формах и мониторит отзывы посетителей (книги отзывов, личный опрос, социальные сети и т. п.). В 2019 году учреждение своими силами проводило анкетирование посетителей музея. Опрошено около 1000 респондентов. Более 99% оценили доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников, соблюдение сроков предоставления услуг и удобство графика работы на		

				отлично и хорошо. По итогам независимой оценки качества, проходившей в 2017 году, 70% респондентов ответили, что условия отличные, 29% - в целом хорошие.		
4	Комфортность условий пребывания в организации культуры (удобство графика работы организации культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг)	Мониторинг и изучение мнения получателей услуг	В течение года	Пантафлюк О.В., заведующая отделом музейных программ и экскурсий	Соблюдение режима работы музея; соблюдение сроков предоставления услуг; доброжелательность в вежливость и компетентность персонала	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным персоналом; проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг
5	Дополнительные услуги и доступность их получения			<p>В 2019 году учреждение для дополнительного информирования потребителя о предоставляемых услугах стало активно использовать возможности Интернета и социальные ресурсы (ВК, Twitter, Facebook, Инстаграм, Одноклассники). LED — экран используется для размещения рекламы и информирования потребителей услуг о новых проектах музея.</p> <p>В целях популяризации своей деятельности Музей стал проводить онлайн-трансляции отдельных мероприятий на портале Культура.Рф, в сети интернет.</p> <p>По отдельным заявкам районов проводятся онлайн экскурсии по стационарной экспозиции музея.</p> <p>Работают Музейный абонемент, Музей на колесах, Семейные выходные, Культурно-образовательные программы, мастер-классы, тематические занятия, экскурсии. Проводится мониторинг востребованности и</p>		

				обновление музейных образовательных и развлекательных программ. Поиск новых тем и форм проведения экскурсий		
5	Дополнительные услуги и доступность их получения	Анализ предоставляемых услуг и их корректировка в соответствии с формировавшейся потребностью получателей услуг	В течение года	Мухаметшарипова Е.Н., заведующая отделом маркетинга и связи с общественностью	Расширение перечня предоставляемых услуг	Информирование и предоставление получателям социальных услуг в сфере культуры дополнительных услуг
6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)			<p>Учреждение постоянно работает над тем, чтобы получатели социальных услуг в сфере культуры имели возможность пользоваться электронными сервисами сайта музея, а также аудиогидами, сенсорными столами и т. д. в стационарной экспозиции музея.</p> <p>Так как сайт музея морально и технически устарел, разработана новая версия сайта учреждения, которая обеспечит возможность беспрепятственного доступа к информации на сайте музея; сохранение навигации при отключении графических элементов карты сайта; наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту; работу онлайн-консультанта; возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде</p> <p>Работа может быть реализована при наличии финансирования</p>		
6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Анализ изучения мнения получателей услуг. Актуализация сервисов на предмет удобства пользования и применения новых	В течение года	Шипшилей С.В., заведующий информационно-аналитической службой	Возможность беспрепятственного доступа к информации на сайте музея; сохранение навигации при отключении	Возможность пользоваться получателям социальных услуг в сфере культуры электронными сервисами сайта музея, а также

		<p>возможностей электронных и мобильных сервисов в соответствии с приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»</p>			<p>графических элементов карты сайта; наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту; наличие онлайн-консультанта; возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде</p>	<p>аудиогидами, сенсорными столами и т.д.</p>
7	<p>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>			<p>Музеем Природы и Человека выполнен План мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг сферы культуры на 2016-2020 годы. В соответствии с Паспортом, доступность музея для посетителей с ограниченными возможностями здоровья составляет 94 %, что является одним из самых высоких показателей на территории автономного округа среди учреждений культуры.</p>		
7	<p>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Анализ изучения мнения получателей услуг в соответствии с приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542</p>	<p>В течение года</p>	<p>Просяник В.А., заместитель по экономической защите и безопасности</p>	<p>Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами</p>	<p>Обеспечение доступности инвалидами и другими маломобильными группами территории и помещений музея</p>

		«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»				
8	Удовлетворенность качеством оказания услуг		Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг, получаемых в музее, осуществляется путем анкетирования потребителей услуг. Анкета размещена на сайте музея http://www.ugramuseum.ru/posetitelyu/otsenka_raboty_i_muzeya/ , также анкетирование проводится на бумаге. Заполнить анкеты предлагается посетителям после проведенных экскурсий или мероприятий. В 2019 году учреждение своими силами проводило анкетирование посетителей музея. Опрошено около 1000 респондентов. Более 97% высоко оценили качество оказания услуг.			
8	Удовлетворенность качеством оказания услуг	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 года	Пантафлюк О.В., заведующая отделом музейных программ и экскурсий	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг путем анкетирования	Участие в анкетировании потребителей услуг

		организациями культуры»)»)				
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте музея 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 оказания услуг организациями культуры»)»)	1 раз в месяц	Шипшилей С.В., заведующий информационно-аналитической службой	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности музея, размещенной на сайте, в рамках мониторинга оценки удовлетворенности потребителя качеством и доступностью услуг	