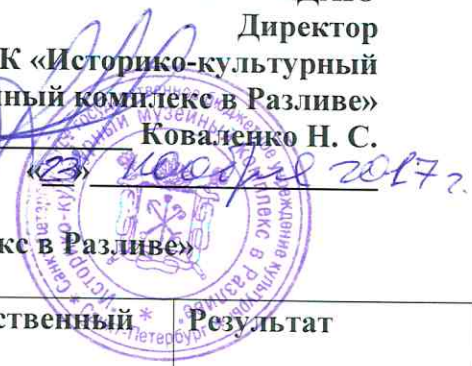


УТВЕРЖДАЮ
 Директор
 СПб ГБУК «Историко-культурный
 музейный комплекс в Разливе»
 Коваленко Н. С.



План мероприятий по улучшению качества работы «Историко-культурный музейный комплекс в Разливе»

№ п/п	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный*	Результат
Оценка официального сайта					
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с <u>приказом</u> 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	1. Размещение на официальном сайте музея учредительных документов (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры). 2. Запуск нового сайта с улучшенным интерфейсом.	IV квартал 2017 г. I квартал 2018 г.	Директор Коваленко Н. С.	Доступность общей информации об организации культуры на официальном сайте. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.

	"Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)				
1.2.	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)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Размещение на официальном сайте музея копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; 2. Размещение на официальном сайте музея копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); 3. Размещение на официальном сайте музея информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; 4. Размещение на официальном сайте музея информации о выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности учреждения; 5. Размещение на официальном сайте музея результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; 	IV квартал 2017 г.	Директор Коваленко Н. С.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"

		6. Размещение на официальном сайте плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг.			
Оценка респондентами качества услуг					
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации. 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.Размещение на территории музея информационных стендов и навигации.	IV квартал 2018 г.	Директор Коваленко Н. С	Обеспечение доступности и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Установка кулеров с питьевой водой в музеях «Шалаш» и «Сарай». Создание аудиогuida для музея «Сарай» Создание входной зоны с гардеробом, камерой хранения и сувенирным магазином в музее «Шалаш»	IV квартал 2017 г. III квартал 2018 г. I квартал 2018 г.	Директор Коваленко Н. С	Создание комфортных условий пребывания в организации культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.

	(заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.	сроков и постоянной актуализации информации (на сайте, в СМИ, информационных стендах) о сроках проведения мероприятий и предоставления услуг. Заблаговременное размещение на сайте информации о возможных изменениях в режиме работы музея в дни государственных праздников и ежегодных или разовых музейных мероприятий.		Коваленко Н. С.	установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Проведение тренингов с персоналом.	II квартал 2018 г., далее ежеквартально	Директор Коваленко Н. С.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Поддержание и повышение квалификации сотрудников при помощи курсов, различных программ и семинаров; участие в конференциях и круглых столах.	Ежегодно по особому плану	Директор Коваленко Н. С.	Высокий уровень квалификации персонала. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.

5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг				
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Проведение маркетинговых исследований удовлетворенности качеством услуг.	В течение 2018 г.	Директор Коваленко Н. С.	Общая удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг организацией культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
5.2.	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»)	Введение в эксплуатацию санитарно-гигиенического помещения для посетителей в музее «Шалаш».	IV квартал 2019 г.	Директор Коваленко Н. С.	Усовершенствован ие материально-технического обеспечения организации культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.

5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	Размещение интернет-опроса в разделе «Посетителю».	В течение 2018 г.	Директор Коваленко Н. С.	Постоянное наполнение официального сайта организации культуры в сети Интернет качественной и полной информацией о деятельности организации культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.	Переиздание полиграфических материалов, обеспечение всех площадок информационными буклетами и листовками. Создание буклетов и каталогов для временных выставок.	В течение 2018 г. Согласно плану выставок	Директор Коваленко Н. С.	Повышение качества и расширение содержания полиграфических материалов организации культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.

6.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья				
6.1.	<p>Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение культуры, в том числе с использованием кресла-коляски. (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями 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») .</p>	<p>Исследование возможности выделения дополнительных мест для посадки и высадки из транспортного средства в непосредственной близости от входа в учреждение.</p>	I квартал 2018 г.	Директор Коваленко Н. С.	<p>Создание плана обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение культуры, в том числе с использованием кресла-коляски; оснащения организации специальными устройствами для доступа инвалидов</p>

6.2	<p>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</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>Создание паспорта доступности.</p> <p>Проектировка входной зоны в музее «Шалаш» с учетом норм доступности.</p> <p>Разработка плана подготовки музейных экспозиций для приема всех групп инвалидов.</p>	<p>I квартал 2018 г.</p> <p>I квартал 2018 г.</p> <p>2019 г.</p>	<p>Директор Коваленко Н. С.</p>	<p>Планирование постепенного оснащения музея специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</p>
-----	---	---	--	-------------------------------------	--

6.3	<p>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по 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>Определение ответственных лиц из числа персонала, которые будут сопровождать инвалидов.</p>	I квартал 2018 г.	Директор Коваленко Н. С.	<p>Назначение ответственных лиц из числа персонала, которые будут сопровождать инвалидов.</p>
6.4	<p>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами.</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>Обучение ответственных лиц обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в зданиях Музея, а также участии в мероприятиях.</p>	III квартал 2018 г.	Директор Коваленко Н. С.	<p>Подготовка персонала к работе с посетителями-инвалидами.</p>

6.5	<p>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля и на контрастном фоне) 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>Создание новой экспозиции в музее «Шалаш» с учетом требований доступности. Оснащение территории музея «Сарай» специализированными информационными стендами для слепых и слабовидящих.</p>	2020 г.	Директор Коваленко Н. С.	<p>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля и на контрастном фоне)</p>
-----	---	---	---------	-----------------------------	---