

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» на 2021 год

№ п/п	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
Оценка официального сайта					
I. 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. Проверка актуальности и наличия на официальном сайте музея следующей информации: - Полное наименование организации культуры - Сокращенное наименование организации культуры - Почтовый адрес организации культуры - Схема размещения организации культуры, схема проезда - Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о	I квартал 2021 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)	<p>назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Режим, график работы организации культуры - Контактные телефоны - Адрес электронной почты - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии). <p>2. Запуск нового сайта с улучшенным интерфейсом.</p>	I квартал 2022 г.		
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,	<p>1. Проверка актуальности и наличия на официальном сайте музея следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Сведения о видах предоставляемых услуг. - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги. - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры. - Информация о материально-техническом 	I квартал 2021 г.	Директор Коваленко Н. С.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"

	<p>органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)</p>	<p>обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p> <ul style="list-style-type: none"> - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации - Информация о планируемых мероприятиях - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности - План по улучшению качества работы организации 			
Оценка респондентами качества услуг					
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1	<p>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</p>	<p>1.Проверка актуальности и обновление данных на информационных стендах и навигации.</p> <p>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведения о видах предоставляемых услуг; - копии приказа о стоимости билетов - копия плана финансово- 	I квартал 2021 г.	Директор Коваленко Н. С	Обеспечение доступности и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации. Рост

	оценки качества оказания услуг организациями культуры»))	хозяйственной деятельности организации; - информация о планируемых мероприятиях; - информация о выполнении государственного (муниципального) задания; - отчет о результатах деятельности учреждения. - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры; - план по улучшению качества работы организации.			количества потребителей услуг, увеличение доходов.
2.	II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Введение в эксплуатацию новых аудиогидов для музеев «Сарай» и «Шалаш». Корректировка графика экскурсий и стоимости билетов. Обеспечение музея «Келломяки-Комарово» необходимым кассовым оборудованием. Проведение косметического ремонта в выставочном зале «Арт-Курорт».	I квартал 2021 г. I квартал 2021 г. II квартал 2021 г.	Директор Коваленко Н. С	Создание комфортных условий пребывания в организации культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Подключение онлайн сервисов для приобретения билетов.	II квартал 2021 г.	Директор Коваленко Н. С	Увеличение доступности получения дополнительных услуг. Рост количества

					потребителей услуг, увеличение доходов.
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Создание мобильной версии сайта Размещение в сети музейных квестов для мобильных приложений с подробным описанием и инструкцией	I квартал 2022 г.	Директор Коваленко Н. С.	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Проведение маркетингового исследования удобства музейного графика с точки зрения посетителей.	В течение 2021 г.	Директор Коваленко Н. С.	Оптимизация графика работы музея в соответствии с потребностями посетителей. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
2.5	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 2022 г.	Директор Коваленко Н. С.	Усовершенствован материално-технического обеспечения организации культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.

2.6	Соблюдение режима работы организацией культуры	Контроль соблюдения графика работы учреждения, проведение совещаний по итогам каждого квартала.	В течение 2021 г.	Директор Коваленко Н. С.	Соблюдение режима работы организацией культуры
2.7	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.	Контроль соблюдения заявленных 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.	В течение 2021 г.	Директор Коваленко Н. С.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
3.	III. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья				
3.1	Повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») Анализ и изучение мнения	Проект системы навигации для слабослышащих и лиц с нарушениями зрения на территории музея и на экспозиции. Нанесение антискользящей ленты на ступеньки входной зоны	I квартал 2025 г. III квартал 2022 г.	Директор Коваленко Н. С.	

	получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).				
3.2	<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>	Создание паспортов доступности музеев «Арт-Курорт» и «Келломайки-Комарово»	III квартал 2022 г.	Директор Коваленко Н. С.	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.)
3.3	<p>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации.</p> <p>Анализ и изучение мнения</p>	Проведение инструктажа ответственных лиц из числа персонала, которые будут сопровождать инвалидов.	III квартал 2021 г.	Директор Коваленко Н. С.	Подготовка персонала к работе с посетителями-инвалидами.

	<p>получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).</p>				
3.4	<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>Оснащение музея «Келломяки-Комарово» специализированными информационными стендами для слепых и слабовидящих.</p>	<p>I квартал 2022 г.</p>	<p>Директор Коваленко Н. С.</p>	<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</p>

					на контрастном фоне)
4.	IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Проведение тренингов с персоналом.	I квартал 2021 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.	V. Удовлетворенность качеством оказания услуг				

5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Проведение маркетинговых исследований удовлетворенности качеством услуг.	В течение 2021 г.	Директор Коваленко Н. С.	Общая удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг организацией культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
5.2	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 2021 г.	Директор Коваленко Н. С.	Постоянное наполнение официального сайта организации культуры в сети Интернет качественной и полной информацией о деятельности организации культуры-

5.3	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.	II квартал 2021 г. Согласно плану выставок	Директор Коваленко Н. С.	Повышение качества и расширение содержания полиграфических материалов организации культуры. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов.
-----	--	--	---	-----------------------------	---