

Утверждаю  
 Районный историко-  
 краеведческий музей  
 \_\_\_\_\_ О.М. Шатунова

План мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг Муниципального казенного учреждения культуры  
 «Районный историко – краеведческий музей Зуевского района Кировской области»

| № п. л.  | Наименование мероприятия  | Основание реализации (результат независимой оценки качества)   | Срок реализации                               | Ответственный   | Результат  | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия   |
|----------|---|--|---|---|--|--|
| <b>1</b> | <b>Открытость и доступность информации об Учреждении</b>  |  |   |   |  |  |
| 1.1.     | Проведение анкетирования, опросов населения, в том числе дистанционных, о качестве оказания услуг для получения информации об общественном мнении о работе учреждения в целом   | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг  | I квартал 2017г и в течение отчетного периода | Работники организации: гл.хранитель фондов, младший научный сотрудник, заведующие музеями – филиалы Районного историко – краеведческого музея | С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации  | Положительные отзывы получателей услуг, обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |
| 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 | 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                   | Работники организации: гл.хранитель фондов, младший научный сотрудник, заведующие музеями – филиалы Районного историко – краеведческого 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, | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте                                |

|          |  |  |                             |  |   |  |
|----------|--|--|-----------------------------|--|---|--|
|          | 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) |  |                             |  | о годовой бухгалтерской отчетности  |  |
| 1.3.     | Наличие доступной и актуальной 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») | в течение отчетного периода | Директор                                       | С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации   | обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации   |
| <b>2</b> | <b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>  |  |                             |  |   |  |
| 2.1.     | 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») | I-III квартал 2017 г.       | Директор, заведующие структурных подразделений | адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о возможности заказа такси, контактов администраторов 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 |

|      |   |   |   |  |   |  |
|------|---|---|---|--|---|--|
| 2.2. | 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 организациями культуры»)  | в течение отчетного периода                                   | Директор, заведующие структурных подразделений | Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)  | создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении                                       |
| 2.3. | 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, заведующие структурных подразделений | 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, места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах |
| 2.4. | 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   | I квартал 2017г, в течение отчетного периода                  | Директор                                       | размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты  | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения                          |

|          |   |   |                             |  |  |  |
|----------|---|---|-----------------------------|--|--|--|
|          |   | организациями культуры)»)   |                             |  | Учреждения   |  |
| <b>3</b> | <b>Время ожидания предоставления услуги</b>   |   |                             |  |  |  |
| 3.1.     | 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, заведующие структурных подразделений | Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения   |
| <b>4</b> | <b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b> |   |                             |  |  |  |
| 4.1.     | 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, заведующие структурных подразделений | 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 |
| 4.2.     | Компетентность персонала организации культуры   | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие   | в течение отчетного периода | Директор, заведующие структурных подразделений | Наличие квалифицированного персонала Учреждения  | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на  |

|          |   |   |                    |   |  |   |
|----------|---|---|--------------------|---|--|---|
|          |   | критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры)»)   |                    |   |  | повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников   |
| <b>5</b> | <b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>                           |   |                    |   |  |   |
| 5.1.     | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг 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)») | один раз в квартал | Директор, младший научный сотрудник, заведующие структурных подразделений | осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения  | участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей музея и его филиалов (не менее 100 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения               |
| 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)») | один раз в квартал | директор  | осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его филиалов (не менее 100 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения |

|      |  |   |                    |            |  | Учреждения  |
|------|--|---|--------------------|------------|--|---|
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | Анализ и изучение мнения получателей услуг<br>(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Один раз в месяц   | директор   | осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его филиалов (не менее 100 человек),<br>удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения     |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры  | Анализ и изучение мнения получателей услуг<br>(Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Один раз в квартал | Медиацентр | осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования  | участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его филиалов (не менее 100 человек),<br>удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения |