

Утверждаю

Директор МБУК

«Златоустовский городской краеведческий музей»

Т.В. Шадрина

«10» января 2019 г.



План мероприятий

по улучшению качества условий предоставления услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Златоустовский городской краеведческий музей» на 2019 год

№ п/п	Показатель	Плановые мероприятия по улучшению качества	Периодичность и сроки реализации
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	Проводить проверку актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте музея.	Один раз в квартал
		Проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов из различных браузеров и мобильных ОС.	Один раз в квартал
		Обеспечить и соблюдать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта	Условие соблюдено и поддерживается
1.2	Информирование о новых мероприятиях	Осуществлять размещение и контроль на сайте музея полной и достоверной информации о проводимых в музее выставках и мероприятиях	Ежедневно
		Публиковать на сайте музея (в социальных сетях) и фотоотчеты особо значимых мероприятий, открытия выставочных проектов и мероприятий	В течении 2-5 дней после проведения
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в музее	Ежедневно

	культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	(в том числе мест для сидения, гардеробов, чистоту помещений и пр.)	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	Проводить контроль и актуализацию размещенной информации на сайте музея о полном перечне услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемых музеем посетителям	1 раз в квартал
		Проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами музея (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации	1 раз в квартал
2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Проверять доступность на сайте музея карту и подробное описание пешеходного маршрута	Контролировать актуальность информации ежедневно
		Обеспечить безопасный и комфортный доступ посетителей к музею (чистота прилегающей территории, освещенность)	Ежедневно
2.4	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной	Проводить контроль и актуализацию размещенной информации на сайте музея	Ежедневно

	<p>системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</p>		
2.5	<p><b><u>Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения</u></b></p>	Находится в разработке	2020 год
2.6	<p>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</p>	Поддерживать работоспособность сайтов и сервисов музея для использования современными устройствами и браузерами.	Ежедневно
3	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
3.1	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</p>	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников музея по коммуникабельности с посетителями	1 раз в год
3.2		Провести аттестацию научных сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного общения	В соответствии с Положением о порядке проведения аттестации научных сотрудников 1 раз в три года
3.3	<p>Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по</p>	Поддерживать работоспособность раздела для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения	Ежемесячный контроль

	улучшению качества услуг организации		
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
4.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Обеспечить работоспособность раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг» (в том числе раздела о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации) с обеспечением доступа к нему не более чем 2 переходами по сайту.	Условие соблюдено и поддерживается. Ежемесячный контроль
4.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;	Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг музея и разместить его на официальном сайте музея.	Условие соблюдено и поддерживается. Ежедневный контроль
	план по улучшению качества работы организации	Оценка качества посетителями музея осуществляется через анкетирование на кассе музея, через ежедневно проводимый научными сотрудниками блиц-опрос; на сайте музея через анкетирование и систему обратной связи	Обрабатывается ежедневно, отчет составляется ежеквартально