



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

**Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Музей Природы и Человека»**

ПРИКАЗ

«14» сентября 2017 г.

г. Ханты-Мансийск

№ 308/01-02

**«Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества работы
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Музей Природы и Человека» на 2017 год**

Руководствуясь приказом Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры № 09-ОД-148/01-09, отчетом по проведению независимой оценки качества услуг организацией культуры Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека», а также с целью улучшения качества работы бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека», п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить:

План мероприятий по улучшению качества работы бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека» на 2017 год;

2. Общий контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Е. Н. Гомонюк

**План мероприятий
по улучшению качества работы бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека»
на 2017 год**

N п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Открытость и доступность информации об Учреждении					
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	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Заведующий сектором «Виртуальный музей» ИКО «Электронное наследие»	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте учреждения

	организаций культуры в сети "Интернет"					
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"	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	Заведующий сектором «Виртуальный музей» ИКО «Электронное наследие»	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в том числе: - о видах предоставляемых Учреждением услуг; - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; - о планируемых мероприятиях; - о выполнении государственного задания; - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте

					- план по улучшению качества работы организации; - копию плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения.	
1.3	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»)	в течение отчетного периода	Заведующий отделом музейных проектов	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
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	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	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
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Заведующие структурных подразделений	наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг,	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о предоставляемых

		ассортимента (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения, места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид	услугах
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (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	Заведующий сектором «Виртуальный музей» ИКО «Электронное наследие»	наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Создание онлайн-консультанта. Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения, а также другими (сенсорные столы, компьютеры, аудиогид)
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении	в течение отчетного периода	Заместитель директора по развитию	размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа

		показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения	к услугам Учреждения
2.5	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»)	в течение отчетного периода	Заместитель директора по эксплуатации здания и безопасности	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
3	Время ожидания предоставления услуги					
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	Заведующий отделом музейных программ, экскурсий и туризма	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении	в течение отчетного периода	Заведующий отделом музейных программ, экскурсий и	Соответствие фактического режима работы учреждения заявленному в публичных источниках	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком

		показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		туризма	информации	работы Учреждения
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
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	Заведующий отделом музейных программ, экскурсий и туризма	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 критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Отдел кадров Заведующие структурных подразделений	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг					

5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры 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 организациями культуры»)	один раз в квартал	Заведующий отделом музейных программ, экскурсий и туризма	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 отделов (не менее 250 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	Заведующий ИКО «Электронное наследие»	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 отделов (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения
5.3	Удовлетворенность	Анализ и изучение мнения	Один раз в	Заведующий	осуществление оценки	участие в оценке

	качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	месяц	сектором «Виртуальный музей» ИКО «Электронное наследие»	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	качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 500 человек), 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 (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Один раз в квартал	Заведующий отделом музейных проектов	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 отделов (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения

						менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения
--	--	--	--	--	--	---