



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

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

ПРИКАЗ

«16» 01 2020 г.

г. Ханты-Мансийск

№ 9 /01-02

**Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества работы
БУ «Музей Природы и Человека» на 2020 год**

В целях улучшения качества работы бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Музей Природы и Человека», на основании Отчета по итогам проведения исследования по сбору и обобщению информации в рамках проведения НОК условий осуществления деятельности организации культуры в БУ «Музей Природы и Человека» за 2019 год, ООО «ВИТАДИНИ», Республика Бурятия

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы БУ «Музей Природы и Человека» на 2020 год (приложение).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директор

В.А. Просяник

УТВЕРЖДЕН
 приказом БУ «Музей Природы и Человека»
 от 16.01.20 № 901-02

**План-мероприятий
 по улучшению качества работы БУ «Музей Природы и Человека» на 2020 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Открытость и доступность информации об организации					
1.1	Размещение общей информации о музее, информации о его деятельности на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	Приказ Минкультуры РФ от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	В течение года	Заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью	Размещение и регулярное обновление информации о музее на сайте, в т.ч. о видах предоставляемых услуг, копии нпа, тарифы на услуги, планируемые мероприятия, выполнение госзадания, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, результаты нок , а также предложения об	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о музее, размещаемой на сайте

					улучшении качества их деятельности	
1.2	Создание на сайте музея раздела «Часто задаваемые вопросы»	Отчет по итогам проведения исследования по сбору и обобщению информации в рамках проведения НОК условий осуществления деятельности организации культуры в БУ «Музей Природы и Человека» за 2019 год, ООО «ВИТАДИНИ», Республика Бурятия	2 квартал	Заведующий информационно-аналитической службой	Дополнительное информирование потребителей услуг музея	Наличие работающего раздела на сайте музея
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Создание комфортных условий пребывания в музее	Приказ Минкультуры РФ от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества	В течение года	Заведующий сектором музейного сервиса Заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью	Организация комфортного пребывания посетителей в музее	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в музее

2.2	Организация дополнительных услуг и доступность их получения	оказания услуг организациями культуры»		Заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте музея, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимости услуг, предоставления преимущественного права пользования услугами музея, проведение интерактивных игр, аудиогидов	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о предоставляемых услугах
2.3	Внесение изменений в график работы музея			Заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью	Информирование об изменении графика работы музея в памятные и праздничные дни. Размещение информации на сайте. Мониторинг и изучение мнения получателей услуг.	
2.4	Создание условий для удобного пользования электронными сервисами, предоставляемыми музеем (в том числе с помощью мобильных устройств)	Приказ Минкультуры РФ от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,	В течение года	Заведующий информационно-аналитической службой	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользоваться

		характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»			сайте музея, сохранение возможности навигации Работа онлайн-консультанта. Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде	электронными сервисами официального сайта музея, а также сенсорными столами, компьютерами, аудиогидами
2.5	Создание доступных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья			Заместитель по эксплуатации зданий и безопасности	Адаптация музея, отдельных функциональных зон для обеспечения доступности инвалидов, размещение информации о возможности заказа такси, контактов администратора музея для оказания помощи инвалидам	Обеспечение доступности инвалидами и другими маломобильными группами населения, получения услуг,
3	Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры					
3.1	Повышение доброжелательности, вежливости работников «входной группы» музея	Приказ Минкультуры РФ от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих	В течение года	Заведующий сектором музейного сервиса	Наличие доброжелательно го, вежливого и компетентного отношения персонала к посетителю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательны м, вежливым и компетентным
3.2	Повышение доброжелательности, вежливости работников музея, непосредственно предоставляющих услуги					
				Заведующий отделом музейных программ и экскурсий		

3.3	Повышение доброжелательности, вежливости организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»		Заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью		отношением персонала музея к посетителю
3.4	Повышение компетентности персонала организации культуры			Заведующий сектором кадровой и организационной работы	Наличие квалифицированного персонала музея	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентным персоналом на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
4.1	Создание условий для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в музее	Приказ Минкультуры РФ от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	В течение года	Заведующий отделом музейного маркетинга и связи с общественностью	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности и потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей	Участие в оценке качества предоставления услуг через анкетирование посетителей музея
4.2	Создание условий для повышения уровня удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте					