

«Утверждаю»

Директор музея-заповедника «Кижи»



Е.В. Богданова

2016 г.



**ПЛАН**  
**мероприятий ФГБУК «Государственный историко-архитектурный и**  
**этнографический музей-заповедник «Кижи»**  
**по улучшению качества оказания услуг<sup>1</sup>**

№	Показатель	Мероприятия	Срок	Ответственные
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>				
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».	Осуществлять своевременную корректировку общей информации о музее-заповеднике «Кижи» на официальном сайте музея.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».	Осуществлять своевременное размещение информации о деятельности музея-заповедника «Кижи» на официальном сайте музея.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Служба финансово-экономической деятельности Общий отдел Ученый секретарь
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности	Рассмотреть возможность и проработать механизмы внедрения новых эффективных	До 01.03.2017	Служба по научно-экспозиционной

<sup>1</sup> План мероприятий разработан с учётом рекомендаций Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Минкультуры России и приказа Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

	организации культуры	форм информирования посетителей о предстоящих выставках и экспозициях музея.		деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Проанализировать состояние дел с местами отдыха в экспозиции музея на острове Киж и в г. Петрозаводске с выработкой конкретных рекомендаций. Проанализировать работу гардероба и чистоту помещений в выставочных залах музея в г. Петрозаводске с выработкой конкретных рекомендаций. На основе рекомендаций разработать систему мероприятий по улучшению работы в данном направлении.	До 01.04.2017	Служба по научно-экспозиционной деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по оперативному управлению территорией о. Киж, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Проанализировать перечень, конкурентоспособность и доступность дополнительных услуг, предоставляемых музеем. На основе анализа подготовить предложения по расширению ассортимента дополнительных услуг музея на о. Киж и в г.	До 01.04.2017	Служба культурно-просветительской деятельности и внешних связей Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных

		Петрозаводске.		услуг Служба по научно-экспозиционной деятельности Служба финансово-экономической деятельности
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Продолжить работу по совершенствованию официального сайта музея: оптимизация структуры (удобство доступа и навигации), обеспечение корректной работы на разных платформах (включая мобильные).	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Апробировать онлайн-консультации на сайте продаж услуг и программ музея.	До 01.04.2017	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Проанализировать график работы музея, экспозиций и выставок на о. Кижы и в г. Петрозаводске. При выявлении недостатков разработать мероприятия по их исправлению.	До 01.04.2017	Служба культурно-просветительской деятельности и внешних связей Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по научно-экспозиционной деятельности
2.5	Доступность услуг для лиц с	Продолжить работу по обеспечению условий	Постоянно	Служба главного

	ограниченными возможностями здоровья	доступности объектов музея на о. Кижы и в г. Петрозаводске для лиц с ограниченными возможностями. Реализация музеем плана мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов.		инженера Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по научно-экспозиционной деятельности Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
<b>3. Время ожидания предоставления услуг</b>				
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Контроль соблюдения режима работы экспозиций и выставок музея на о. Кижы и в г. Петрозаводске.	Постоянно	Служба по научно-экспозиционной деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по обеспечению безопасности музея
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков	Проанализировать удобство покупки (бронирования) билетов (экскурсионных	До 01.03.2017	Служба экскурсионного обслуживания и

	предоставления услуг организацией культуры	программ). При выявлении недостатков разработать мероприятия по их исправлению.		продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
<b>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>				
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Внесение дополнений в инструкцию по охране труда для экскурсоводов (гидов-переводчиков), смотрителей и кассиров	В течение года	Специалист по охране труда
		Ознакомление персонала с инструкцией	В течение года	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по научно-экспозиционной деятельности Служба по финансовому обеспечению
4.2	Компетентность персонала организации культуры	Продолжить работу по повышению квалификации сотрудниками музея. Выполнение плана повышения квалификации сотрудников музея в 2017 году.	В течение года	Дирекция
<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Продолжить работу по улучшению качества проведения экскурсий, подготовке и переподготовки экскурсоводов музея.	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг
		Продолжить работу по совершенствованию экспозиций и выставок музея.	Постоянно	Служба по научно-экспозиционной деятельности Служба культурно-просветительской

				деятельности и внешних связей
		Мониторинг удовлетворенности качеством оказания музейных услуг.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Продолжить работу по улучшению материально-техническому обеспечению музея, развитию музейной инфраструктуры, транспортной доступности о. Кижы.	Постоянно	Дирекция Служба главного инженера Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Мониторинг удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Продолжить работу по улучшению качества полиграфической материалов музея.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности