

«УТВЕРЖДАЮ»

директор МБУК «Историко-краеведческий музей»

М.Г. Шведченко
10 января 2023 г.



План по улучшению качества работы

муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Багалашиха «Историко-краеведческий музей»
на 2023 год

№ п/п	Показатель	Плановые мероприятия по улучшению качества	Периодичность и сроки реализации	Показатели, характеризующие результаты
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 (учредителях), учредительные документы.	Проводить проверку актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте музея. Обеспечить и соблюдать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта. Поддерживать работоспособность сайтов и сервисов музея для использования современными устройствами и браузерами. Проводить тестирование.	Один раз в квартал Условие соблюдено и поддерживается	Ведение сайта в соответствии с действующими требованиями
2	Информирование о новых мероприятиях			
2.1	Осуществлять размещение и контроль	По мере поступления информации	Один раз в месяц	Отсутствие

	на сайте музея полной и достоверной информации о проводимых выставках и мероприятиях.			обоснованных обращений о не своевременном размещении информации
2.2	Публиковать (в том числе в социальных сетях) фото-отчеты мероприятий, выставок и иных мероприятий.	По мере поступления информации	В течении 12 часов с момента проведения	
3	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
3.1	Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг на предмет выявления недостатков в части комфортности пребывания в музее.			
3.2	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для отдыха, гардероб, чистота санитарных помещений).	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в музее (в том числе мест для сидения, чистота санитарных)	Ежедневно	Отсутствие обоснованных обращений на предоставление услуги
3.3	Размещение перечня услуг, предоставляемых организацией культуры на официальном сайте музея. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	Проводить контроль и актуализацию размещенной информации. Проверить доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами музея (наличие льгот при оплате услуг)	Контроль актуальности информации 1 раз в квартал	
3.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры.	Размещение на сайте карты и подробного описания маршрута до музея	Условие соблюдено и поддерживается. Контролировать ежемесячно	
3.5	Наличие электронных билетов.	Поддерживать на сайте музея Возможность бронирования в	Ежедневно Ежедневно	

		электронном виде заказа экскурсий		
3.6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).	Поддерживать работоспособность сайтов и сервисов музея для использования современными устройствами и браузерами.	По мере необходимости	
3.7	Организация обучения сотрудников музея, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья.	Обеспечение доступности музея для лиц с ОВЗ Обучение сотрудников	В течение года	Отсутствие обоснованных обращений на не обеспечение помощи лицам с ОВЗ
4	Время ожидания предоставления услуги			
4.1	Удобство графика работы организации культуры.	Проводить детальное изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы музея, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.	1 раз в год	Отсутствие обоснованных обращений на предоставление услуги
5	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
5.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников музея по коммуникативности с посетителями	Ежеквартально	Отсутствие обоснованных обращений на предоставление услуги
5.2	Фамилии, имена, отчество, должности руководящего состава организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел или	Установить раздел «Обращение граждан» для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения	Условие соблюдено и поддерживается. Контролировать ежемесячно	

	направлении и предложений по улучшению качества услуг организации.	Поддерживать работоспособность раздела для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения	Ежемесячный контроль	
6	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
6.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.	Проводить детальное изучение мнения получателей услуг путем анкетирования	1 раз в полгода	Отсутствие обоснованных обращений на предоставление услуги
6.2	Организация контроля качества оказания услуг в Музее: - контроль записей в Книге отзывов; - отслеживание обращений граждан через Сайт музея.	Наличие книги отзывов в доступности для посетителей	Условие соблюдено и поддерживается. Постоянно	Подготовка - предложений по повышению качества услуг
6.3	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей музея, в целях повышения качества оказываемых услуг.		Условие соблюдено и поддерживается. Постоянно	