

Утверждаю  
Директор ФГБУК «Государственный музей  
героической обороны и освобождения Севастополя»  
\_\_\_\_\_ Н.И. Мусиенко  
« 9 » января 2017 г.

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ФГБУК «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ ГЕРОИЧЕСКОЙ ОБОРОНЫ И ОСВОБОЖДЕНИЯ СЕВАСТОПОЛЯ»

(по результатам полученной независимой оценки качества оказания услуг ФГБУК «Государственный музей героической обороны и освобождения Севастополя» и предложений по улучшению качества его деятельности)

Критерий оценки	Показатель	Наименование мероприятия	Срок реализации
Открытость и доступность информации об организации культуры	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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	1. Разработка нового сайта Музея. 2. Размещение на официальном сайте Музея информации о структуре учреждения. 3. Размещение на официальном сайте Музея информации о выполнении государственного задания. 4. Размещение на официальном сайте Музея информации о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	I квартал 2017 г.

	организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)		
	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте Музея (наполнение сайта Музея).	Постоянно
		Размещение на официальном сайте Музея годового плана выставочной деятельности.	I квартал 2017 г.
		Изменение интерфейса сайта, добавления новых разделов, отражающих деятельность Музея.	По мере необходимости
		Проведение анализа используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, музейных и культурно-массовых мероприятиях. По итогам анализа внесение корректировок в рекламно-информационную деятельность учреждения.	I квартал 2017 г.
	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	II квартал 2017 г.

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Поддержание в нормативном состоянии помещений, зданий и территории Музея.	Постоянно
		Поддержание актуальной информации на сайте с возможностью контекстного поиска, круглосуточная доступность информации на сайте Музея.	Постоянно
		Размещение на официальном сайте Музея уточненного перечня предоставляемых услуг и дополнительных услуг, предоставляемых на платной основе.	I квартал 2017 г.
	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	<p>Проведение анализа дополнительных услуг, предоставляемых Музеем в данный момент и расширение их ассортимента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Возможность подписываться на новостную рассылку и получать информацию на адрес электронной почты.</li> <li>– Разработка новых интерактивных игр, мероприятий для детей и увеличение числа культурно-массовых мероприятий.</li> <li>– Установка музейных киосков по продаже сувенирной и печатной продукции.</li> <li>– Создание на официальном сайте Музея раздела «Музейный магазин» с перечнем изданий и сувенирной продукции, с указанием их стоимости и адресов расположения музейных киосков.</li> <li>– Создание на официальном сайте Музея раздела «Медиа» для размещения музейного видеоконтента.</li> </ul>	II - IV квартал 2017 г.

		– Установка детского кафе, аппаратов по продаже еды и напитков, wi-fi.	
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Доработка функционала сайта: – Добавление на сайт электронных выставок. – Добавление возможности купить электронный билет онлайн. – Адаптация сайта Музея для мобильных устройств, с целью расширения категории пользователей ресурса.	I - IV квартал 2017 г.
	Удобство графика работы организации культуры	Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	II квартал 2017 г.
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Проведение работ по оптимизации официального сайта Музея для создания возможности пользования Интернет-ресурсом слабовидящими.	II квартал 2017 г.
		Обучение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в зданиях Музея, а также участия в мероприятиях.	II квартал 2017 г.

		<p>Разработка проектной документации на проведение мероприятий по обеспечению доступа лиц с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– установка оборудования на мемориальном комплексе памятников обороны города в 1854 – 1855 гг., 1941–1944 гг. «Малахов курган» и мемориальном комплексе памятников обороны города в 1854 – 1855 годах «Исторический бульвар»;</li> <li>– создание туалетов для инвалидов.</li> </ul>	<p>I - II квартал 2017 г.</p>
		<p>Разработка обзорных экскурсий, музейных мероприятий для маломобильных и слабовидящих посетителей по экспозициям Музея с использованием табличек, выполненных в крупномасштабном и рельефно-точечном формате (по Брайлю). Использование тактильных мнемосхем движения, подписанных шрифтом Брайля.</p>	<p>I - IV квартал 2017 г.</p>
		<p>Изготовление съемных пандусов для посещения объектов Музея людьми с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>II квартал 2017 г.</p>
		<p>Предоставление в аренду (бесплатно) кресел-каталок.</p>	<p>I - IV квартал 2017 г.</p>

		Предоставление музейных выставочных площадей для творческих работ инвалидов.	I - IV квартал 2017 г.
Время ожидания предоставления услуги	Соблюдение режима работы организацией культуры	Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	II квартал 2017 г.
	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры		
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	1. Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах. 2. Проведение обучающих семинаров для сотрудников Музея по коммуникабельности с посетителями. 3. Аттестация сотрудников Музея, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет бесконфликтного общения.	II - IV квартал 2017 г.
	Компетентность персонала организации культуры		
Удовлетворенность качеством оказания услуг	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Размещение на официальном сайте Музея: – результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждения культуры. – плана по улучшению качества работы учреждения культуры.	I квартал 2017 г.

		Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	II квартал 2017 г.
		Проведение выборочных опросов посетителей Музея в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразия услуг, а также последующей корректировки деятельности Музея с учетом полученной информации.	I - IV квартал 2017 г.
		Проведение ежеквартального внутреннего контроля качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей Музея.	I - IV квартал 2017 г.
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	II квартал 2017 г.
	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах.	II квартал 2017 г.
	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции.	

		<p>Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн/переиздание полиграфических материалов.</p>	<p>I - IV квартал 2017 г.</p>
		<p>Издание новых полиграфических материалов.</p>	
		<p>Перевод печатных изданий в электронный вид с последующей публикацией на официальном сайте Музея.</p>	