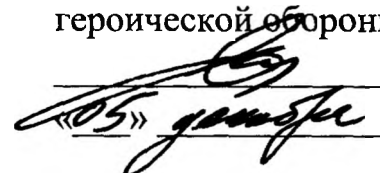


Утверждаю

Директор ФГБУК «Государственный музей
героической обороны и освобождения Севастополя»

Н.И. Мусиенко


2017 г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ НА 2018
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, | 1. Размещение на официальном сайте Музея информации о выполнении государственного задания. 2. Размещение на официальном сайте Музея информации о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. 3. Размещение на официальном сайте информацию о плане финансово-хозяйственной деятельности | I квартал 2018 г. |

| | | | |
|--|--|--|------------------------------------|
| | органов местного самоуправления и 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 I квартал 2018 г. |
| | | Размещение на официальном сайте Музея годового плана выставочной деятельности. | |
| | | Изменение интерфейса сайта, добавления новых разделов, отражающих деятельность Музея. | По мере необходимости |
| | 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. | I квартал 2018 г. |
| | | Разработка и внедрение системы оценки экскурсоводов на официальном сайте учреждения | I квартал 2018 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 2018 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"> – Возможность подписываться на новостную рассылку и получать информацию на адрес электронной почты. – Разработка новых интерактивных игр, мероприятий для детей и увеличение числа культурно-массовых мероприятий. – Установка музейных киосков по продаже сувенирной и печатной продукции. – Создание на официальном сайте Музея раздела «Музейный магазин» с перечнем изданий и сувенирной продукции, с указанием их стоимости и адресов расположения музейных киосков. – Создание на официальном сайте Музея раздела «Медиа» для размещения музейного видеоконтента. | II - IV квартал 2018 г. |

| | | | |
|--|---|---|------------------------|
| | | – Установка детского кафе, wi-fi. | |
| | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Доработка функционала сайта: – Добавление возможности купить электронный билет онлайн. | I квартал 2018 г. |
| | Удобство графика работы организации культуры | Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах. | I квартал 2018 г. |
| | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Проведение инструктажа обслуживающего персонала по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в зданиях Музея, а также участия в мероприятиях | Постоянно |
| | | Разработка проектной документации на проведение мероприятий по обеспечению доступа лиц с ограниченными возможностями здоровья: – 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»; – создание туалетов для инвалидов. | I - II квартал 2018 г. |

| | | | |
|--------------------------------------|---|---|------------------------|
| | | 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. | I - IV квартал 2018 г. |
| | | Изготовление съемных пандусов для посещения объектов Музея людьми с ограниченными возможностями здоровья. | II квартал 2018 г. |
| | | Предоставление в аренду (бесплатно) кресел-каталок. | I - IV квартал 2018 г. |
| | | Предоставление музейных выставочных площадей для творческих работ инвалидов. | I - IV квартал 2018 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 2018 г. |
| | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | | |
| Доброжелательность, вежливость, | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 1. Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте | |

| | | | |
|--|--|---|-------------------------|
| компетентность работников организации культуры | | Музея и музейных стендах. 2. Проведение обучающих семинаров для сотрудников Музея по коммуникативности с посетителями. | II - IV квартал 2018 г. |
| | Компетентность персонала организации культуры | 3. Аттестация сотрудников Музея, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет бесконфликтного общения. | |
| 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 2018 г. |
| | | Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах. | II квартал 2018 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 2018 г. |

| | | | |
|--|--|---|------------------------|
| | | Проведение ежеквартального внутреннего контроля качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей Музея. | I - IV квартал 2018 г. |
| | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Разработка формы опроса посетителей для размещения на официальном сайте Музея и музейных стендах. | II квартал 2018 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 2018 г. |
| | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции. | I - IV квартал 2018 г. |
| | | Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн/переиздание полиграфических материалов. | |
| | | Издание новых полиграфических материалов. | |
| | | Публикация музейных изданий в электронном виде на официальном сайте Музея. | |