

УТВЕРЖДАЮ:

Директор бюджетного учреждения  
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
«Государственный художественный музей»



С.Н. Зонина

«13» *сентября* 2016 г.

**План мероприятий по улучшению качества работы учреждения культуры на 2016 год**

Наименование учреждения культуры: **бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственный художественный музей»**

№ п. п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Открытость и доступность информации об Учреждении					
1.1	Организация подписки на новости на официальном сайте Учреждения	Информирование населения и пользователей официального сайта Учреждения (предложения Общественного совета при Департаменте культуры ханты-Мансийского автономного округа – Югры по улучшению качества работы Учреждения)	I квартал 2016 года	заведующий отделом развития, заведующий научно-экспозиционным отделом, заведующий отделом по научно-методической и аналитической деятельности, заведующие филиалами	предоставление дополнительной услуги по информированию потенциальных посетителей Учреждения	повышение информированности потенциальной аудитории Учреждения и, как следствие, увеличение посещаемости мероприятий Учреждения
1.2.	Организация получения адресной рассылки на официальном сайте Учреждения	Информирование населения и пользователей официального сайта	I квартал 2016 года	заведующий отделом развития	предоставление дополнительной услуги по информированию потенциальных	увеличение базы данных постоянных посетителей Учреждения, увеличение их информированности о мероприятиях и, как следствие,

		Учреждения (предложения Общественного совета при Департаменте культуры ханты-Мансийского автономного округа – Югры по улучшению качества работы Учреждения)			посетителей Учреждения	увеличение посещаемости мероприятий Учреждения
1.3.	Разработка и внедрение системы оценки качества услуг, доступности учреждения для инвалидов на официальном сайте Учреждения	Предоставление возможности проведения оценки качества предоставляемых услуг для инвалидов методом анкетирования на официальном сайте Учреждения	I-II квартал 2016 года	заместитель директора по научной работе, заведующий отделом развития	разработка, внедрение системы оценки качества услуг, доступности учреждения для инвалидов, проведение оценки качества предоставляемых услуг для инвалидов методом анкетирования на официальном сайте Учреждения	участие в оценке качества предоставляемых услуг для инвалидов методом анкетирования на официальном сайте Учреждения не менее 50 человек, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям с ограниченными возможностями не менее 98%
1.4.	Наличие информации об Учреждении на официальном сайте (полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы)	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода, регулярное не реже 1 раза в месяц	заведующий отделом развития, ведущий специалист по кадрам	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте
1.5.	Наличие информации на официальном сайте о	Полнота, актуальность информации о	январь, июль 2016 года	заместитель директора по	размещение и регулярное обновление информации	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры

	выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности Учреждения	выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности Учреждения, размещаемой на официальном сайте (Приказ Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		научной работе, заведующий отделом развития	о выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности Учреждения, размещаемой на официальном сайте	информацией о выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности Учреждения, размещаемой на официальном сайте
1.6.	Наличие информации о предстоящих выставках и экспозициях Учреждения.	Полнота, актуальность информации о предстоящих выставках и экспозициях Учреждения (Приказ Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	заведующий отделом развития, заведующий научно-экспозиционным отделом, заведующий отделом по научно-методической и аналитической деятельности, заведующие филиалами	размещение и регулярное обновление информации о предстоящих выставках и экспозициях Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры информацией о предстоящих выставках и экспозициях Учреждения
1.7.	Размещение виртуальных экскурсий по Учреждению	Во исполнение п. 1.3 Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями	I-II квартал 2016 года	главный хранитель фондов, заведующий отделом развития, заведующий научно-экспозиционным отделом	размещение виртуальных экскурсий по Учреждению на официальном сайте Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью посещения экспозиций музея посредством виртуальных экскурсий

		культуры»				
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1.	<p>Проведение комплекса мероприятий по дооборудованию, адаптации объектов социальной сферы посредством сооружения, как внутри зданий, так и снаружи пандусов, поручней, входных групп, лифтов, обустройства территорий, подъездных путей, санитарных узлов, ванных комнат, установки специализированного оборудования, вспомогательных средств и приспособлений для инвалидов по слуху, зрению, с нарушением функций опорно-двигательного аппарата. Размещение информации о проведенных мероприятиях на официальном сайте Учреждения</p>	<p>Обеспечение беспрепятственного доступа к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения, людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации (предложения Общественного совета при Департаменте культуры ханты-Мансийского автономного округа – Югры по улучшению качества работы Учреждения)</p>	<p>I-II квартал 2016 года</p>	<p>заместитель директора по финансовым вопросам и материально-техническому обеспечению, начальник отдела материально-технического обеспечения и безопасности музея</p>	<p>адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами</p>	<p>обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении</p>
2.2.	<p>Уровень комфортности пребывания в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)</p>	<p>Во исполнение п. 2.1. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>заместитель директора по финансовым вопросам и материально-техническому обеспечению, начальник отдела</p>	<p>комфортность пребывания посетителей в Учреждении</p>	<p>создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении</p>

		организациями культуры»		материально-технического обеспечения и безопасности музея, заведующие филиалами		
2.3.	Наличие информации на официальном сайте Учреждения о перечне услуг, предоставляемых Учреждением, ограничений по ассортименту услуг, ограничений по потребителям услуг, дополнительных услуг, предоставляемых Учреждением, услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения	Во исполнение п. 2.2. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	заместитель директора по научной работе, заместитель директора по финансовым вопросам и материально-техническому обеспечению, заведующий отделом развития	наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте
2.4.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта.	Во исполнение п. 2.3. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	заведующий отделом развития	наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения

	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации					
2.5.	Наличие дополнительных услуг Учреждения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	Во исполнение п. 2.4. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	в течение отчетного периода	заведующий отделом развития, заведующий научно-экспозиционным отделом, заведующий отделом по научно-методической и аналитической деятельности, заведующие филиалами	наличие дополнительных услуг Учреждения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к дополнительным услугам Учреждения
2.6.	Транспортная и пешая доступность Учреждения	Во исполнение п. 2.6. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об	в течение отчетного периода	заместитель директора по финансовым вопросам и	наличие транспортной и пешей доступности к Учреждению	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры транспортной и пешей доступностью к Учреждению

		утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»		материально-техническому обеспечению, начальник отдела материально-технического обеспечения и безопасности музея, заведующие филиалами		
2.7.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Во исполнение п. 2.8. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	в течение отчетного периода	заведующий отделом развития	наличие возможности пользования электронными сервисами, предоставляемыми Учреждением (ЦОД, аудиогид)	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами, предоставляемыми Учреждением
3	Время ожидания предоставления услуги					
3.1	Удобство графика работы Учреждения	Во исполнение п. 3.1. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	в течение отчетного периода	заместитель директора по научной работе, заместитель директора по финансовым вопросам и материально-техническому обеспечению	наличие удобного графика работы Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры удобным графиком работы Учреждения
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов Учреждения	Во исполнение п. 3.2. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об	в течение отчетного периода	заместитель директора по финансовым вопросам и	наличие удобной процедуры покупки (бронирования) билетов для посетителей	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры удобной процедуры покупки (бронирования) билетов

		утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»		материально-техническому обеспечению, начальник отдела бухгалтерского учета и финансового обеспечения		
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения	Во исполнение п. 4.1. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	в течение отчетного периода	заместитель директора по научной работе	наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг Учреждения	Во исполнение п. 4.2. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	заведующий отделом развития	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1	Уровень	Во исполнение п. 5.1.	Один раз в	заместитель	осуществление	участие в оценке удовлетворённости

	удовлетворенности качеством оказания услуг Учреждения в целом	Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	квартал	директора по научной работе, заведующий отделом развития, заведующие филиалами	мониторинга по оценке удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей музея и его филиалов не менее 500 человек, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения
5.2	Порядок оценки качества работы Учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы Учреждения	Во исполнение п. 5.2. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	заместитель директора по научной работе, заведующий отделом развития, заведующие филиалами	наличие информации на официальном сайте Учреждения	Размещение на официальном сайте Учреждения порядка оценки качества работы Учреждения на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы Учреждения

5.3	Качество проведения экскурсий Учреждения	Во исполнение п. 5.3. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	один раз в квартал	заместитель директора по научной работе, заведующий отделом развития, заведующие филиалами	осуществление оценки качества проведения экскурсий в рамках мониторинга оценке удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	участие в оценке качества проведения экскурсий методом анкетирования посетителей музея и его филиалов не менее 500 человек, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества проведения экскурсий Учреждения
5.4	Разнообразие экспозиций Учреждения	Во исполнение п. 5.4. Приложения к Приказу Министерства культуры от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	один раз в квартал	заместитель директора по научной работе, заведующий научно-экспозиционным отделом, заведующий отделом развития, заведующие филиалами	осуществление оценки разнообразия экспозиций Учреждения в рамках мониторинга оценке удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования Учреждения	участие в оценке разнообразия экспозиций Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его филиалов не менее 500 человек, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и разнообразия экспозиций Учреждения