

ОТЧЕТ
об исполнении плана мероприятий по улучшению качества деятельности
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Музей истории города Мончегорска» за 2017 год

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждения	Срок исполнения	Ответственный
		Фактическое	Максимально возможное/целевое			
1. Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении»						
1.1	Наличие информации об учреждении на официальном сайте: полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.	5	5	Актуализация и редактирование опубликованных сведений на официальном сайте музея (Сведения проверены, актуализированы)	постоянно	Заведующий отделом НПиИ
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	7	7	Размещение информации о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения на сайте музея (Отчет размещен)	1 квартал следующего за отчетным периодом	Заведующий отделом НПиИ
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экскурсии по учреждению культуры.	3,93	5	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, музейных и культурно-массовых мероприятиях. По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организации культуры и расширить использование инструментов SMM-продвижения	До 31 января 2017 года	Заведующий отделом НПиИ

				(SMM - маркетинг в социальных сетях). (Активизирована работа в официальной группе «ВКонтакте», новая информация размещается не реже 2-х раз в неделю, распределены обязанности по размещению информации)		
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»						
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры: оснащённость учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания услуг в соответствии с установленными нормативами, санитарными нормами; наличие условий для доступности получения услуги людям с ограниченными возможностями, чистота помещений.	4,36	5	Обеспечение надлежащего уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении, доступности получения услуг музея, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья. Поддержание чистоты, поддержание в исправном состоянии оборудования. (Проведена дополнительная беседа с обслуживающим персоналом о поддержании чистоты, порядка и исправного состояния оборудования. Произведена замена экспозиционных витрин в зале «Военное лихолетье», установлена витрина в зале «Заповедная Лапландия», изготовлены новое оборудование, приобретены манекены для экспозиции зала «Город на рубеже веков»)	постоянно	Директор
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги,	5	5	На сайте музея актуализировать информацию о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их	постоянно	Директор

	<p>предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.</p>			<p>получения; о режиме работы учреждения. (Размещенная информация актуальна)</p>		
2.3	<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. 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</p>	4,5	5	<p>Предоставление доступа посетителям сайта к разделу «Независимая оценка качества предоставляемых услуг». (Раздела доступен на сайте)</p>	постоянно	Директор

2.4.	Наличие дополнительных услуг учреждения культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее).	6,07	8	Наличие дополнительных услуг учреждения культуры. Обновление информации на сайте музея и стендах музея о наличии аудиогидов для мобильных устройств. (информация о доступности аудиогидов размещена на сайте музея, фойе музея)	постоянно	Директор
2.6.	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры.	4,21	5	Музей расположен рядом с остановкой общественного транспорта и пешеходными дорожками. Расчистка снега на прилегающей территории, входной группе и подходах к территории музея в зимний период. (Обеспечена регулярная расчистка снега)	постоянно	Директор
2.7.	Наличие электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения	4	5	Активизировать работу по размещению электронных каталогов предметов фондового собрания музея. При проведении работ по оптимизации работы сайта музея предусмотреть возможность пользования Интернет-ресурсом слепыми и слабовидящими. (До конца 2017 года запланировано размещение каталога почтовых марок периода Гражданской войны из фондов музея)	постоянно	Заведующий отделом НПиИ
2.8.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	4	5	Размещение информации в фойе музея о наличии бесплатного мультимедиагида для мобильных устройств и правилах пользования им. Доработка информационного наполнения мультимедиагида (Информация о наличии	в течение 2017 года	Заведующий отделом НПиИ

				мультимедиагида и правилах пользования им размещена в фойе музея, на официальном сайте музея)		
3. Критерий «Время ожидания предоставления услуги»						
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	6,21	7	Провести опрос посетителей музея на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей организации культуры. По итогам опроса в случае возможности скорректировать режим работы музея (Опрос проведен в сентябре 2018 года)	в течение 2017 года	Директор
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.	6,14	7	Актуализировать информацию о возможности записи на экскурсию по электронной почте музея (информация проверена и актуализирована)	1 квартал 2017 года	Директор
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»						
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры	6,32	7	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала учреждения к посетителям. Среди сотрудников учреждения культивировать и поощрять проявления доброжелательности, вежливости и желания создать максимально комфортные условия пребывания посетителей в музее (Проведена разъяснительная беседа с персоналом)	постоянно	Директор
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, режим, график работы;	4	7	Актуализировать имеющуюся на сайте информацию на общедоступных для посетителей	1 квартал 2017 года	Директор

	контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.			информационных стендах музея и на сайте музея разместить информацию об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе организации культуры или выражения благодарности (Информация размещена)		
5. Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»						
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением культуры в целом	4,03	5	Проведение выборочных опросов посетителей музея в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразия услуг, а также последующей корректировки деятельности учреждения с учетом полученной информации (Опрос проведен в сентябре 2017 года)	в соответствии с планом работы музея	Директор
5.2	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, 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	6	Разместить на официальном сайте музея Порядок оценки качества работы учреждения, информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план работы по улучшению качества работы учреждения, а также информацию о результатах его выполнения. (Размещено)	До 01.12.2016 Размещение отчетов о выполнении плана по улучшению качества работы музея - ежегодно до 20 января года,	Директор

					следующего за отчетным	
5.3.	Качество проведения экскурсий	3,43	4	Проведение опроса получателей услуг о качестве проведения экскурсий, последующая корректировка экскурсионной деятельности с учетом полученной информации. (Проведен в сентябре)	в соответствии с планом работы	Директор
5.4.	Разнообразие экспозиций организации культуры	1,68	2	Увеличение количества выставочных проектов, поэтапная редакция и переформление постоянной экспозиции музея. Проведение выборочных опросов посетителей музея. (Опрос проведен в сентябре 2018 года. Проведена редакция экспозиции зала «Город на рубеже веков»)	в соответствии с планом работы	Директор

Директор Музея истории города

И.А. Сорокина