

Утверждено  
приказом директора музея  
от «28» декабря 2018 года № 116а



**План мероприятий  
по улучшению качества работы  
муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Александровский художественный музей» на 2019 год**

| № п/п | Наименование мероприятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Основание реализации (результат независимой оценки качества)                                                                                                                                                                                                | Срок реализации             | Ответственный                           | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                    | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия                                                                                                                                |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | <b>Открытость и доступность информации об Учреждении</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                             |                             |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |
|       | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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 N 37187) | Полнота, актуальность и понятность информации о музее, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Заместитель директора по научной работе | Размещение и регулярное обновление информации о музее на официальном сайте музея, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположение музея (расстояние до остановок общественного транспорта, наличие и доступность мест для парковки личного транспорта) | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность музея |



|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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 N 37187) | Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Заместитель директора по научной работе, бухгалтерия МКУ «Комитет по социальной политике Александровского района | Размещение и регулярное обновление информации о музее на официальном сайте музея, в т.ч., о видах предоставляемых услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о деятельности музея, размещенной на официальном сайте |
|    | Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)                         | в течение отчетного периода | Заместитель директора по научной работе                                                                          | С учетом мнения получателей услуг музея, регулярное обновление информации о планируемых и проводимых мероприятиях, размещенной на территории музея                                                                                                                        | Обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности музея, размещенной на территории музея                          |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                            |



|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                               |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)                                                                                                                                    | в течение отчетного периода                                   | Директор, заведующие структурных подразделений | Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидам. Размещение контактов сотрудников музея для оказания помощи инвалидам на территории.                                                                                                                          | Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в музее |
| Комфортность условий пребывания в организации культуры           | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)                                                                                                                                    | в течение отчетного периода                                   | Заведующие структурных подразделений           | Организация комфортного пребывания посетителей в музее (места для сидения, гардероб, чистота помещений)                                                                                                                                                                                               | Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в музее                                                                                                             |
| Наличие дополнительных услуг и доступность их получения          | Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения ассортимента (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости | Заведующие структурных подразделений           | Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте музея, в т.ч. об услугах, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами музея, проведение интерактивных программ, театрализованных мероприятий, места общественного питания | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о предоставляемых услугах                                                                 |



|    |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                               |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организациями культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости | Заведующие структурных подразделений | Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте музея. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта музея |
|    | Удобство графика работы организации культуры                                                                                     | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)                                                                                                                                       | в течение отчетного периода                                   | Заместитель директора по науке       | Размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы музея, информации о работе музея в праздничные дни                                                                                                                          | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам музея                                     |
| 3. | <b>Время ожидания предоставления услуги</b>                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                               |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                    |
|    | Соблюдение режима работы организацией культуры                                                                                   | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организа-                                                                                                                                                      | в течение отчетного периода                                   | Заведующие структурных подразделений | Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы музея                                                                                                                                                                         | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы музея                                          |



|    |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |                             |                                                        |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                | циями культуры»)                                                                                                                                                                                               |                             |                                                        |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |                                                                                                                                                                                                                |                             |                                                        |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                |
|    | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры                 | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Заведующие структурных подразделений                   | Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала музея к посетителю                                            | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала музея к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала музея                       |
|    | Компетентность персонала организации культуры                                  | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Директор, заведующие структурных подразделений         | Наличие квалифицированного персонала музея                                                                                             | Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентным персоналом на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников                                  |
| 5. | Удовлетворенность качеством оказания услуг                                     |                                                                                                                                                                                                                |                             |                                                        |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                |
|    | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры         | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Ученый секретарь, заведующие структурных подразделений | Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей музея | Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей музея и его отделов, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям до 90%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг |
|    | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации             | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры                                                                                                                                                 | в течение отчетного периода | Директор                                               | Осуществление оценки материально-технического обеспечения музея в                                                                      | Участие в оценке материально-технического обеспечения музея методом                                                                                                                                                                            |



|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |                             |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| культуры                                                                                                                                                       | России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)                                                                |                             |                                         | рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования                                                                                                                                     | анкетирования посетителей музея и его отделов, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям до 90%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения музея                                                                                         |
| Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Заместитель директора по научной работе | Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте музея в сети "Интернет" в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности музея методом анкетирования посетителей музея и его отделов, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям до 90%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности музея     |
| Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры                                                                      | Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Заместитель директора по научной работе | Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов музея, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования                                                      | Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов музея методом анкетирования посетителей музея и его отделов, удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям до 90%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности музея |