

«Утверждаю»
И.о. директора музея-заповедника «Кижы»


И.В. Аникина
17 . 09 . 2019 г.



ПЛАН
мероприятий ФГБУК «Государственный историко-архитектурный
и этнографический музей-заповедник «Кижы»
на 2019 год по улучшению качества работы¹

№	Показатель	Мероприятия	Срок	Ответственные
1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».	Осуществлять своевременную корректировку общей информации о музее-заповеднике «Кижы» на официальном сайте музея.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».	Осуществлять своевременное размещение информации о деятельности музея-заповедника «Кижы» на официальном сайте музея.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Служба финансово-экономической деятельности Общий отдел Ученый секретарь
		Разместить на сайте информацию о плане финансово-хозяйственной деятельности музея на 2019 год	До 30.04.2019	Служба финансово-экономической деятельности

¹ План мероприятий разработан с учётом рекомендаций Общественного совета по независимой оценке качества при Минкультуры России (заседание Общественного совета от 28.11.2017 г.) и приказа Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

				Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	Рассмотреть возможность и проработать механизмы внедрения новых эффективных форм информирования посетителей о предстоящих выставках и экспозициях музея, культурно-массовых мероприятиях, образовательных проектах и программах.	До 30.04.2019	Отдел выставок Отдел истории и этнографии Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба культурно-просветительской деятельности и внешних связей Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Проанализировать состояние дел с местами отдыха в экспозиции музея на острове Кижы и в г. Петрозаводске с выработкой конкретных рекомендаций. Проанализировать работу гардероба и чистоту помещений в выставочных залах музея в г. Петрозаводске с выработкой конкретных рекомендаций. На основе рекомендаций разработать систему мероприятий по улучшению работы в данном направлении.	До 30.04.2019	Отдел истории и этнографии Отдел выставок Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
2.2	Наличие дополнительных услуг	Проанализировать перечень,	До 30.04.2019	Служба культурно-

	и доступность их получения	конкурентоспособность и доступность дополнительных услуг, предоставляемых музеем Принять меры по внедрению предложений.		просветительской деятельности и внешних связей Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Отдел истории и этнографии Отдел выставок Служба финансово-экономической деятельности
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Продолжить работу по совершенствованию официального сайта музея: оптимизация структуры (удобство доступа и навигации), обеспечение корректной работы на разных платформах (включая мобильные)	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Провести анализ удобства пользования электронными сервисами	До 30.04.2019	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Определение основных целевых аудиторий и приоритетных направлений работы музея в сети Интернет	До 30.04.2019	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Модернизировать визуальное оформление Интернет-сайта музея и аффилированных ресурсов, упростить интерфейс, структуру и систему навигации официального Интернет-сайта	В течение года	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности

		Разработать современный мультимедийный контент для создания полноценного виртуального музея как совокупности музейных цифровых продуктов, имеющих самостоятельную ценность	Постоянно	Заместитель директора по научно-фондовой и экспозиционно-выставочной деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Научные сотрудники
		Проанализировать эффективность работы системы онлайн-консультаций на сайте продаж услуг и программ музея.	До 30.05.2019	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Проанализировать график работы музея, экспозиций и выставок на о. Кижы и в г. Петрозаводске. При выявлении недостатков разработать мероприятия по их исправлению.	До 01.04.2019	Служба культурно-просветительской деятельности и внешних связей Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Сектор контроля и хранения экспозиции Отдел выставок
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Продолжить работу по обеспечению условий доступности объектов музея на о. Кижы и в г. Петрозаводске для лиц с ограниченными	Постоянно	Служба главного инженера Служба информации, компьютерных технологий

		<p>возможностями.</p> <p>Проводить мониторинг исполнения плана мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов.</p> <p>Размещать информацию, необходимую для беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам: дублировать информацию о музее и услугах на специальных звуковых и визуальных устройствах, а также в виде специальных надписей и знаков для лиц с ОВЗ.</p>		<p>и издательской деятельности</p> <p>Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг</p> <p>Отдел истории и этнографии</p> <p>Отдел выставок</p> <p>Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений</p> <p>Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению</p>
3. Время ожидания предоставления услуг				
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Контролировать соблюдение режима работы экспозиций и выставок музея на о. Кижы и в г. Петрозаводске.	Постоянно	<p>Сектор контроля и хранения экспозиции</p> <p>Отдел выставок</p> <p>Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг</p> <p>Служба по обеспечению безопасности музея</p>
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	<p>Проанализировать удобство покупки (бронирования) билетов (экскурсионных программ).</p> <p>При выявлении недостатков разработать мероприятия по их исправлению.</p>	До 30.04.2019	<p>Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг</p> <p>Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности</p>
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				

4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Провести инструктаж по доброжелательному отношению к посетителям музея - для экскурсоводов (гидов-переводчиков), зрителей, кассиров, мастеров-демонстраторов ремесел, водителей авто- и водного транспорта.	В течение года	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг
4.2	Компетентность персонала организации культуры	Продолжить работу по повышению квалификации сотрудниками музея, согласно плану повышения квалификации сотрудников музея на 2019 год.	В течение года	Дирекция
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Продолжить работу по улучшению качества проведения экскурсий, подготовке и переподготовки экскурсоводов музея.	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг
		Продолжить работу по совершенствованию экспозиций и выставок музея	Постоянно	Отдел истории и этнографии Отдел выставок
		Обеспечить планирование выставочной деятельности на 2020-2022 гг.	До 30.04.2019	Служба культурно-просветительской деятельности и внешних связей
		Проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказания музейных услуг.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Продолжить работу по улучшению материально-техническому обеспечению музея, развитию музейной инфраструктуры, транспортной доступности о. Кижы.	Постоянно	Дирекция Служба главного инженера Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному

				обеспечению
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	<p>Провести мониторинг качества и полноты информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте.</p> <p>Принять меры по улучшению качества контента на сайте и доступности информации об услугах</p>	<p>До 30.04.2019</p> <p>Постоянно</p>	<p>Заместители директора по направлениям</p> <p>Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности</p>
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	<p>Продолжить работу по улучшению качества полиграфических материалов музея.</p> <p>Разработать план издательской деятельности на 2020-2022 гг.</p>	<p>Постоянно</p> <p>До 30.04.2019</p>	<p>Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности</p> <p>Заместитель директора по научно-фондовой и экспозиционно-выставочной работе</p>