

«Утверждаю»

И.о. директора музея-заповедника «Кижский»



Н.В. Демидова

2020 г.

**ПЛАН
мероприятий ФГБУК «Государственный историко-архитектурный
и этнографический музей-заповедник «Кижский»
на 2020 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 «Кижский» 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 «Кижский» 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	До 30.06.2020	Служба финансово-экономической

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»

		музея на 2020 год		деятельности 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 30.06.2020	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 30.06.2020	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 и доступность их получения	Проанализировать перечень, конкурентоспособность и доступность дополнительных услуг, предоставляемых музеем Принять меры по внедрению предложений.	До 30.06.2020	Служба культурно-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 30.06.2020	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Определение основных целевых аудиторий и приоритетных направлений работы музея в сети Интернет	До 30.06.2020	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-	В течение года	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности

		сайта 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 30.07.2020	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. Кизи и в г. Петрозаводске. При выявлении недостатков разработать мероприятия по их исправлению.	До 01.07.2020	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	Продолжить работу по обеспечению условий доступности объектов музея на о. Кизи и в г.	Постоянно	Служба главного инженера Служба информации,

	здоровья	<p>Петрозаводске для лиц с ограниченными 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>компьютерных технологий 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 30.06.2020	<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 2020 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 переподготовке 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 30.06.2020	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»	Провести мониторинг качества и полноты информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте. Принять меры по улучшению качества контента на сайте и доступности информации об услугах	До 15.07.2020 Постоянно	Заместители директора по направлениям Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Продолжить работу по улучшению качества полиграфических материалов музея. Разработать план издательской деятельности на 2021-2023 гг.	Постоянно До 30.08.2020	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Заместитель директора по научно-фондовой и экспозиционно-выставочной работе