



«Утверждаю»
 директор музея-заповедника «Кижский повет»
 Е. В. Богданова
 2021 г.

ПЛАН
мероприятий ФГБУК «Государственный историко-архитектурный и этнографический музей-заповедник «Кижский повет» на 2021 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 повет» 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 повет» на официальном сайте музея. Своевременное размещение информации о деятельности музея-заповедника «Кижский повет» на информационных стендах в помещении организации.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Служба финансово-экономической деятельности Общий отдел Ученый секретарь
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	Использование эффективных форм информирования посетителей о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, образовательных проектах и программах.	В течение года	Отдел выставок Отдел истории и этнографии Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Отдел событийных мероприятий, музейных проектов и программ Служба информации, компьютерных технологий и издательской 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»

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	<p>Комфортность условий пребывания в организации культуры</p> <p>Проанализировать состояние дел с местами отдыха в экспозиции музея на острове Кизи и в г. Петрозаводске с выработкой конкретных рекомендаций.</p> <p>Проанализировать работу гардероба и чистоту помещений в выставочных залах музея в г. Петрозаводске с выработкой конкретных рекомендаций.</p> <p>На основе рекомендаций разработать систему мероприятий по улучшению работы в данном направлении.</p>
2.2	<p>Наличие дополнительных услуг и доступность их получения</p> <p>Проанализировать перечень, конкурентоспособность и доступность дополнительных услуг, предоставляемых музеем</p> <p>Принять меры по внедрению предложений.</p>
2.3	<p>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)</p> <p>Продолжить работу по совершенствованию официального сайта музея: оптимизация структуры (удобство доступа и навигации), обеспечение корректной работы на разных платформах (включая мобильные)</p> <p>Модернизировать визуальное оформление Интернет-сайта музея и афилированных ресурсов, упростить интерфейс, структуру и систему навигации официального Интернет-сайта</p> <p>Разработать современный, мультимедийный контент для создания полноценного виртуального музея как совокупности музейных цифровых продуктов, имеющих самостоятельную ценность</p>
	<p>До 30.04.2021</p> <p>В течение года</p> <p>Постоянно</p> <p>В течение года</p> <p>Постоянно</p>
	<p>Отдел истории и этнографии</p> <p>Отдел выставок</p> <p>Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг</p> <p>Служба по оперативному управлению территорией о. Кизи, содержанию помещений</p> <p>Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению</p> <p>Отдел событийных мероприятий, музейных проектов и программ</p> <p>Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг</p> <p>Отдел истории и этнографии</p> <p>Отдел выставок</p> <p>Служба финансово-экономической деятельности</p> <p>Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности</p> <p>Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности</p> <p>Заместитель директора по научно-фондовой и экспозиционно-выставочной деятельности</p> <p>Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг</p> <p>Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности</p>

		Создать на сайте форму обратной связи.	До 30.06.2021	Научные сотрудники Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Научные сотрудники
		Определение основных целевых аудиторий и приоритетных направлений работы музея в сети Интернет.	До 30.04.2021	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Проанализировать эффективность работы системы онлайн-консультаций на сайте продаж услуг и программ музея. Провести анализ удобства пользования электронными сервисами.	До 30.05.2021	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 01.04.2021	Служба культурно-просветительской деятельности и внешних связей Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Сектор контроля и хранения экспозиции Отдел выставок
		Проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказания музейных услуг.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
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 возможностями. Проводить мониторинг исполнения плана мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов. Размещать информацию, необходимую для беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам: дублировать информацию о музее и услугах на специальных звуковых и визуальных	Постоянно	Служба главного инженера Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Отдел событийных мероприятий, музейных проектов и программ Отдел истории и этнографии

		устройствах, а также в виде специальных надписей и знаков для лиц с ОВЗ.		Отдел выставок Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
3. Время ожидания предоставления услуг				
3.1	Соблюдение режима работы организационной культуры	Контролировать соблюдение режима работы экспозиций и выставок музея на о. Кижы и в г. Петрозаводске.	Постоянно	Сектор контроля и хранения экспозиции Отдел выставок Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по обеспечению безопасности музея
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организационной культуры	Проанализировать удобство покупки (бронирования) билетов (экскурсионных программ). При выявлении недостатков разработать мероприятия по их исправлению.	До 30.04.2021	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
4. Доступность услуг для инвалидов				
4.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Проведение мер на территории и в помещениях музея-заповедника «Кижы», направленных на обеспечение доступности для инвалидов. 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.	Постоянно Постоянно	Служба главного инженера Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Отдел истории и этнографии Отдел выставок Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений Служба по хозяйственному и

		Организация проведения обучения назначенных лиц для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, прохождение аттестации в специализированных организациях.	31.11.2021	транспортному обеспечению Служба главного инженера
4.2	Обеспечение в организации условий доступности при раз- работке проектов реставрации, реконструкции, капитального ремонта, нового строительства объ- ектов социальной инфраструктуры.	Учет обеспечения условий доступности при раз- работке проектов реставрации, реконструкции, ка- пitalного ремонта, нового строительства объ- ектов социальной инфраструктуры.	В течение года	Служба главного инженера
5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
5.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Провести инструктаж по доброжелательному от- ношению к посетителям музея - для экскурсово- дов (гидов-переводчиков), смотрителей, кассиров, мастеров-демонстраторов ремесел, водителей ав- то- и водного транспорта.	Постоянно	Служба экскурсионного об- служивания и продвижения музейных услуг
5.2	Компетентность персонала орга- низации культуры	Продолжить работу по повышению квалифика- ции сотрудниками музея, согласно плану повы- шения квалификации сотрудников музея на 2021 год.	В течение года	Дирекция
6. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
6.1	Общая удовлетворенность каче- ством оказания услуг организаци- ей культуры	Продолжить работу по улучшению качества про- ведения экскурсий, подготовке и переподготовки экскурсоводов музея. Продолжить работу по совершенствованию экс- позиций и выставок музея. Проводить мониторинг удовлетворенности каче- ством оказания музейных услуг.	Постоянно Постоянно Постоянно	Служба экскурсионного об- служивания и продвижения музейных услуг Отдел истории и этнографии Отдел выставок Служба информации, компь- ютерных технологий и изда- тельской деятельности
6.2	Удовлетворенность материально- техническим обеспечением орга- низации культуры	Продолжить работу по улучшению материально- технического обеспечению музея, развитию му- зейной инфраструктуры, транспортной доступно- сти о. Кижы.	Постоянно	Дирекция Служба главного инженера Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помеще- ний Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению

6.3	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 30.04.2021 Постоянно	Заместители директора по направлениям Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
6.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Продолжить работу по улучшению качества полиграфических материалов музея в соответствии с планом издательской деятельности на 2021-2023 гг.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Заместитель директора по научно-фондовой и экспозиционно-выставочной работе