

«Утверждаю»
Директор музея-заповедника «Кижь»

Е.В. Богданова

2017 г.



ПЛАН
мероприятий ФГБУК «Государственный историко-архитектурный и
этнографический музей-заповедник «Кижь»
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 «Кижь» 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 «Кижь» на официальном сайте музея.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Служба финансово-экономической деятельности Общий отдел Ученый секретарь
		Осуществлять своевременное размещение информации о плане финансово-	До 01.03.2018	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»

		хозяйственной деятельности музея.		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 01.03.2018	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 рекомендации. На основе рекомендаций разработать систему мероприятий по улучшению работы в данном направлении.	До 01.04.2018	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. На основе анализа подготовить предложения по расширению ассортимента дополнительных услуг музея на о. Кижы и в г. Петрозаводске.	До 01.04.2018	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 01.02.2018	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Определить основные целевые аудитории и приоритетные направления работы музея в сети Интернет.	До 01.04.2018	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности

		Апробировать онлайн-консультации на сайте продаж услуг и программ музея.	До 01.04.2018	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг
		Интегрировать музейный магазин в систему TicketNet.	До 01.07.2018	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
		Продолжить разработку современного мультимедийного контента для создания полноценного виртуального музея как совокупности музейных цифровых продуктов, имеющих самостоятельную ценность.	Постоянно	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 01.04.2018	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. Кижи и в г. Петрозаводске для лиц с ограниченными возможностями. Реализация музеем плана мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов.	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. Кижи, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
3. Время ожидания предоставления услуг				
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Контроль соблюдения режима работы экспозиций и выставок музея на о. Кижи 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 организацией культуры	Проанализировать удобство покупки (бронирования) билетов (экскурсионных программ). При выявлении недостатков разработать мероприятия по их исправлению.	До 01.03.2018	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Внесение дополнений в инструкцию по охране труда для экскурсоводов (гидов-переводчиков), смотрителей, кассиров, мастеров-демонстраторов ремесел.	В течение года	Специалист по охране труда
		Ознакомление персонала с инструкцией	В течение года	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Сектор контроля и хранения экспозиции Отдел выставок Отдел истории и этнографии Служба финансово-экономической деятельности
4.2	Компетентность персонала организации культуры	Продолжить работу по повышению квалификации сотрудниками музея. Реализация Плана повышения квалификации сотрудников музея в 2018 году.	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 Служба культурно-просветительской деятельности и внешних связей
		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. Кижи.	Постоянно	Дирекция Служба главного инженера Служба по оперативному управлению территорией о. Кижи, 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	Мониторинг удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности

	«Интернет»			
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Продолжить работу по улучшению качества полиграфических материалов музея.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности

Составитель Мельникова Н.М., ученый секретарь