




«Утверждаю»
Директор музея-заповедника «Кижи»


Е.В. Богданова
2024 г.

ПЛАН
мероприятий ФГБУК «Государственный историко-архитектурный и
этнографический музей-заповедник «Кижи»
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» и официальной группы музея в социальных сетях	Осуществлять своевременную корректировку общей информации о музее-заповеднике «Кижи» и культурно-событийных мероприятиях на официальном сайте музея и в социальных сетях.	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 «Кижи» и актуализировать информационное наполнение разделов официального сайта музея.	Постоянно	Ответственные лица по направлениям деятельности Служба информации, компьютерных технологий и издательской

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»

				деятельности
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 том числе в социальных сетях	В течение года	Отдел выставок Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба истории и этнографии Отдел событийных мероприятий, музейных проектов и программ 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 30.04.2024 г.	Отдел выставок Служба истории и этнографии 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 30.04.2024 г.	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Отдел выставок Служба истории и этнографии 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
		Модернизация визуального оформления Интернет-сайта музея и аффилированных ресурсов, упрощение интерфейса, структуры и системы навигации официального Интернет-сайта.	В течение года	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Определение основных целевых аудиторий и приоритетных направлений работы музея в сети Интернет.	До 30.04.2024 г.	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 30.05.2024 г.	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и

				издательской деятельности
		Обеспечение доступности приобретения программ музея по «Пушкинской карте».	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 01.04.2024 г.	Служба культурно-просветительской деятельности и внешних связей Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг
		Проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказания музейных услуг.	Постоянно	Сектор контроля и хранения экспозиции Отдел выставок
3. Время ожидания предоставления услуг				
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Контроль соблюдения 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 организацией культуры	Проанализировать удобство покупки (бронирования) билетов (экскурсионных программ). При выявлении недостатков разработать мероприятия по их исправлению.	До 01.04.2024 г.	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации,

				компьютерных технологий и издательской деятельности
4. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ				
4.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещениям с учетом доступности для инвалидов	<p>Реализация мер, направленных на обеспечение доступности объектов музея – заповедника «Кижы» для инвалидов и лиц с ОВЗ.</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>	Постоянно	<p>Служба главного инженера</p> <p>Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности</p> <p>Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг</p> <p>Служба 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>
		<p>Проводить мониторинг исполнения плана мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов.</p>	Постоянно	Служба главного инженера
4.2.	Обеспечение в организации	Учет обеспечения условий доступности при	В течение года	Служба главного

	условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	разработке проектов реставрации, реконструкции, капитального ремонта, нового строительства объектов социальной инфраструктуры.		инженера
5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
5.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Проведение инструктажа для экскурсоводов (гидов-переводчиков), смотрителей, кассиров, мастеров-демонстраторов ремесел, водителей и капитанов по доброжелательному отношению к посетителям музея.	В течение года	Специалист по охране труда Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба истории и этнографии Отдел выставок
5.2	Компетентность персонала организации культуры	Продолжить работу по повышению квалификации сотрудниками музея. Выполнение плана повышения квалификации сотрудников музея в 2024	В течение года	Дирекция
6. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
6.1	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	Служба истории и этнографии Отдел выставок

		Мониторинг удовлетворенности качеством оказания музейных услуг, в том числе по Пушкинской карте.	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
6.2	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
6.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Проведение мониторинга качества и полноты представления информации о деятельности музея на официальном сайте. Реализация мер по улучшению качества контента на сайте и доступности информации об услугах музея.	До 01. 05. 2024 г.	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 2024 год.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности