Утвержден
Приказом МБУК «Киржачский районный историко-краеведческий и художественный музей» Киржачского района
от 19.12.2018г. №36
Директор МБУК «КРИКиХМ»
_____Л.Г.Гурякова

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Киржачский районный историко-краеведческий и художественный музей» Киржачского района на 2019-2020 год.

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы	Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждения	Срок исполнения	Источник финансирования
1.1	Наличие информации об учреждении на официальном сайте: полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.	Актуализация и редактирование опубликованных сведений на сайте bus.gov.ru; на сайте музея	постоянно	Текущее финансирование, внебюджетные средства
1.2	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	Размещение информации о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности музея на сайте музея	ежеквартально	Текущее финансирование
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях музея. Виртуальные экспозиции и экскурсии музея.	Использование форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, музейных мероприятиях.	постоянно	Текущее финансирование

2.1.	Уровень комфортности пребывания в музее: оснащенность музея помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания услуг в соответствии с установленными нормативами, санитарными нормами; наличие условий для доступности получения услуги людям с ограниченными возможностями, чистота помещений.	Обеспечение надлежащего уровня бытовой комфортности пребывания в музее, доступности получения услуг музея, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья. Поддержание чистоты, поддержание в исправном состоянии оборудования.	постоянно	Текущее финансирование, внебюджетные средства
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых музеем. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Предоставление преимущественного права пользования услугами музея.	На сайте музея актуализировать информацию о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения; о режиме работы музея.	постоянно	Текущее финансирование
2.3.	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры.	Музей расположен в центре города и имеет достаточную транспортную и пешую доступность для посетителей.	в течение года	
2.4.	Наличие электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения	Размещение на сайте музея материалов (каталоги, тексты и др.), разработанных сотрудниками музея. При проведении работы по оптимизации работы сайта музея предусмотреть возможность пользования Интернет-ресурсом слепыми и слабовидящими.	ежеквартально	
3.1.	Удобство графика работы музея	Провести опрос посетителей музея на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей музея. По итогам опроса в случае возможности скорректиро-	в течение года	

		вать режим работы музея.		
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.	Актуализировать информацию о возможности записи на экскурсию по электронной почте музея.	постоянно	
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения культуры	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала учреждения к посетителям в соответствии с разработанным «Кодексом этики и служебного поведения работников музея». Среди сотрудников учреждения культивировать и поощрять проявления доброжелательности, вежливости и желания создать максимально комфортные условия пребывания посетителей в музее.	постоянно	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания музеем в целом	Внутренний контроль качества оказания услуг в учреждении сотрудниками зоны приема посетителей. Проведение опроса получателей услуг, последующая корректировка деятельности музея с учетом полученной информации.	в соответствии с планом работы музея	
5.2	Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, а также предложения об улучшении качества его деятельности; план по улучшению качества работы учреждения.	Размещение на официальном сайте музея Порядка оценки качества работы учреждения, информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план работы по улучшению качества работы учреждения, а также информацию о результатах его выполнения.	в течение года	
5.3.	Качество проведения экскурсий	Проведение опроса получателей услуг о качестве проведения экскурсий, последующая корректировка экскурсионной деятельности с уче-	в соответствии с планом работы	

	том полученной информации.	том полученной информации.		
5.4.	Разнообразие экспозиций музея	Расширить сотрудничество с учреждениями культуры, школами, дошкольными учреждениями, организациями в целях увеличения разнообразия и улучшения качества организации досуга населения.	в течение года	Текущее финансирование

АНКЕТА

1.ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В МУЗЕЕ

2. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА МУЗЕЯ?

3. НАСКОЛЬКО ВАС В ЦЕЛОМ УСТРАИВАЕТ ГРАФИК РАБОТЫ МУЗЕЯ?

4. ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУЗЕЯ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННОМ СТЕНДЕ, ВЫВЕСКЕ

5. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И ПОЛНОТУ ИНФОРМАЦИИ О МУЗЕЕ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ

6. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ?

7. СТАЛКИВАЛИСЬ ЛИ ВЫ С НЕСОБЛЮДЕНИЕМ УСТАНОВЛЕННОГО (ЗАЯВЛЕННОГО) ВРЕМЕНИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ)?

8. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ СТАЛКИВАТЬСЯ С ТЕМ, ЧТО СОТРУДНИКИ МУЗЕЯ НАРУШАЛИ РЕЖИМ РАБОТЫ (ПРИХОДИЛИ ПОЗЖЕ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ, ОТСУТСТВОВАЛИ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ ДЛИТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ И Т.Д.)?

9. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА МУЗЕЯ?

10. ИМЕЕТЕ ЛИ ВЫ УСТАНОВЛЕННУЮ ГРУППУ ИНВАЛИДНОСТИ ИЛИ ЯВЛЯЕТЕСЬ РОДИТЕЛЕМ РЕБЕНКА-ИНВАЛИДА?

1!. ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МУЗЕЯ

12. НАСКОЛЬКО В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ?

13. ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ ЗНАКОМЫМ, ДРУЗЬЯМ ПОСЕТИТЬ НАШ МУЗЕЙ?

14. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШ ВОЗРАСТ:

Комментарии/пожелания:

МБУК «Киржачский районный историко-краеведческий

и художественный музей» Киржачского района

601010, Владимирская область,

г.Киржач, ул.Гагарина, д.52

т.2-36-58

Анкета

Уважаемые участники музейных мероприятий (экскурсии, интерактивные программы, культурно-образовательные мероприятия, занятия народного университета, беседы у экспозиции и выставки, лекции и т.д.), напишите, пожалуйста, отзыв о мероприятии.

_____

_____

_____

_____

_____

Укажите, пожалуйста,

численность группы_____

возраст от_____до_____

Ф.И.О. сопровождающего группу, должность (учреждение, организация)

_____

Подпись_____

Дата_____