

УТВЕРЖДЕНО
 приказом МБУК «Мытищинский историко-художественный музей»
 от 16 декабря 2019 г. №162

План мероприятий по улучшению качества условий предоставления услуг
 муниципального бюджетного учреждения культуры
 «Мытищинский историко-художественный музей» на 2020 год

№ п/п	Показатель	Плановые мероприятия по улучшению качества	Периодичность и сроки реализации
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Проводить проверку актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте музея.	Один раз в квартал
		Проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов из различных браузеров и мобильных ОС.	Один раз в квартал
		Обеспечить и соблюдать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта	Условие соблюдено и поддерживается
1.2	Информирование о новых мероприятиях	Осуществлять размещение и контроль на сайте музея полной и достоверной информации о проводимых выставках и мероприятиях	По мере поступления информации
		Публиковать (в том числе в социальных сетях) фотоотчеты особо значимых мероприятий, выставок и иных мероприятий	Один раз в месяц

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в музее (в том числе мест для сидения, чистоту помещений и пр.)	Ежедневно
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	Разместить на сайте музея полный перечень услуг, предоставляемых музеем посетителям и проводить контроль и актуализацию размещенной информации	Контроль актуальности информации 1 раз в квартал
		Проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами музея (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации	1 раз в квартал
2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Разместить на сайте карту и подробное описание маршрута до музея	Условие соблюдено и поддерживается. Контролировать актуальность информации ежедневно
		Обеспечить безопасный и комфортный доступ зрителей к музею (чистота прилегающей территории, освещенность)	Ежедневно
2.4	Наличие электронных	Поддерживать на сайте музея в	Ежедневно

	билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие Электронных документов, доступных для получения	рабочем состоянии возможность бронирования в электронном виде заказа экскурсий	
2.5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Поддерживать работоспособность сайтов и сервисов музея для использования современными устройствами и браузерами.	По мере необходимости
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Проводить детальное изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы музея, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.	1 раз в год
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников музея по коммуникабельности с посетителями	1 раз в год
4.2	Фамилии, имена, отчество, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел или направления и предложений по улучшению качества услуг организации	Поддерживать работоспособность раздела для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения	Ежемесячный контроль
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		

5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Обеспечить работоспособность раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг» (в том числе раздела о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации) с обеспечением доступа к нему не более чем 2 переходами по сайту.	Ежемесячный контроль
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в музее и разместить его на официальном сайте музея.	Ежедневный контроль