



УТВЕРЖДЕНО
Государственный музей «Зарайский
кремль»
К.В. Кондратьев
2018г.

№ п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Регулярно, еженедельное обновление	Заведующие отделами.	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте музея, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности размещения Учреждения (расстояние до остановок общественного транспорта, его описание, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта)	обеспечение поставщиками социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность Учреждения

<p>России 08.05.2015, регистрационный № 37187)</p>					
<p>Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</p>	<p>Анализ и изучение Мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости</p>	<p>Заведующие отделами</p>	<p>С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации</p>	<p>обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</p>
<p>2</p> <p>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p>					
<p>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Анализ и изучение Мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>Заместитель директора по развитию Н.А. Сагомагина</p>	<p>Ежемесячный инструктаж сотрудников ответственных за оказание помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями.</p>	<p>обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуг, необходимой информацией в Учреждении</p>
<p>Комфортность условий пребывания в организации культуры</p>	<p>Анализ и изучение Мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>Заместитель директора по безопасности и АХЧ И.Г. Ханович</p>	<p>Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений).</p>	<p>создание комфортных условий пребывания посетителей в Учреждении</p>

		показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры))				
Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Научный сотрудник Герасимова Д.А.	наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения, места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информацией о предоставляемых услугах	
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Научный сотрудник Герасимова Д.А.	наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения, а также другими (аудиогид)	

	Удобство графика работы организации культуры	организациями культуры»)	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Научный сотрудник Герасимова Д.А	размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения
3	Соблюдение режима работы организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Научный сотрудник Герасимова Д.А	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	Ознакомление получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работ Учреждения	
4	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N599 «Об	в течение отчетного периода	Заведующие структурных подразделений	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала к посетителю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным,	
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры							

	Утверждения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры)				Вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала
Компетентность персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры)»)	в течение отчетного периода	Отдел кадров Заведующие структурных подразделений	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5					
Удовлетворенность качеством оказания услуг					
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (культуры)»)	один раз в квартал	Экспертно-просветительный отдел, Заведующие структурными подразделениями	осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	участие в оценке качества предоставления услуг методом опроса посетителей музеев, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения

<p>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>Один раз в месяц</p>	<p>Научный сотрудник Герасимова Д.А</p>	<p>осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет в рамках мониторинга оценки</p>	<p>участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом опроса посетителей музея, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о</p>
<p>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>Один раз в квартал</p>	<p>Научный сотрудник Герасимова Д.А</p>	<p>осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворенности</p>	<p>участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом опроса посетителей музея, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения</p>
				<p>потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования</p>	