



**План мероприятий**  
по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения культуры  
**«Брянский областной художественный музейно-выставочный центр» на 2018 год**

N п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	<b>Открытость и доступность информации об Учреждении</b>					
1.1	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 России 08.05.2015,	Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	Размещение и регулярное обновление информации о музее на официальном сайте, в т.ч., более подробное указание на особенности расположения музея (расстояние до остановок общественного транспорта, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта)	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность учреждения

	регистрационный N 37187)					
1.2	Наличие информации о деятельности 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 России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	Размещение и регулярное обновление информации об учреждении на официальных сайтах в т.ч., о видах предоставляемых услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте
1.3	Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») постоянное обновление информации о деятельности музея.	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	С учетом мнения получателей услуг музея, регулярное обновление информации о деятельности, размещенной на территории учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заведующий отделом хозяйственно-технической службы	Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о возможности заказа такси, контактов сотрудников музея для оказания помощи инвалидам на территории музея	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в учреждении
2.2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых», заведующий отделом хозяйственно-технической службы	Организация комфортного пребывания посетителей в музее (места для сидения, Гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в учреждении
2.3	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения ассортимента (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период, обновление по мере необходимости	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	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 мероприятий	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах

2.4	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 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период, обновление по мере необходимости	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта учреждения
2.5	Удобство графика работы организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	Размещение на официальном сайте раздела информации о работе учреждения в праздничные дни и памятные даты	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам учреждения
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>					
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы учреждения
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>					
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным,

		утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		«Музей братьев Ткачевых»	персонала учреждения к посетителю	вежливым и компетентным отношением персонала учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала учреждения
4.2	Компетентность персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	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
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей музея и его филиала (не менее 1000 человек), проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг учреждения
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,	Весь период	Заведующий отделом хозяйственно-технической службы	Осуществление оценки материально-технического обеспечения учреждения в рамках мониторинга оценки	Участие в оценке материально-технического обеспечения учреждения методом

		характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») )			удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 1000 человек), проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения учреждения
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 1000 человек), проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Весь период	Заместитель директора, заведующий филиалом «Музей братьев Ткачевых»	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 1000 человек), проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности учреждения