

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор Бюджетного учреждения
 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
 «Музей Природы и Человека»
 С.В. Лазарева
 «___» _____ 2015г.



План мероприятий по улучшению качества работы

бюджетного учреждения Ханты – Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека»

№ п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Открытость и доступность информации об Учреждении					
1.1.	Размещение ссылок на публикации в СМИ о деятельности музея на сайте учреждения	Предложения общественного совета при Депкультуры автономного округа по улучшению качества работы учреждения	в течение года	Заведующий отделом развития	Ссылки на публикации в СМИ о деятельности БУ «Музей Природы и Человека» на сайте учреждения	Наличие ссылок на публикации в СМИ о деятельности музея на сайте учреждения
1.2.	Размещение информации о результатах контрольных мероприятий на сайте музея	Предложения общественного совета при Депкультуры автономного округа по улучшению качества работы учреждения	по мере поступления информации в течение года	Заведующий сектором общей и кадровой работы	Информация о результатах контрольных мероприятий на сайте учреждения	Наличие информации о результатах контрольных мероприятий на сайте учреждения
1.3.	Размещение Правил посещения БУ «Музей Природы и Человека»; перечня предоставляемых услуг и дополнительных услуг, предоставляемых на платной основе; прейскуранта цен, в том числе, для льготных категорий граждан; структуры Учреждения на сайте музея	Предложения общественного совета при Депкультуры автономного округа по улучшению качества работы учреждения	январь 2015 г.	Заведующий сектором информации ИКО «Электронное наследие Югры»	Правила посещения БУ «Музей Природы и Человека»; перечень предоставляемых услуг и дополнительных услуг; прейскурант цен, в том числе для льготных категорий граждан; структура учреждения на сайте музея	Наличие на сайте учреждения информации о правилах посещения музея; предоставляемых учреждением услугах и дополнительных услугах; стоимости услуг, в том числе и для льготных категорий граждан.
1.4.	Разработка электронной формы опроса посетителей и	Предложения общественного совета при	апрель – май 2015 г.	Заместитель директора по учетно – хранительской	Электронная форма опроса пользователей,	Наличие на сайте учреждения Электронной формы опроса

	размещение на сайте музея, в т.ч. для людей с ограниченными возможностями здоровья	Депкультуры автономного округа по улучшению качества работы учреждения		работе, главный хранитель	в т.ч. для людей с ограниченными возможностями здоровья.	пользователей, в т.ч. для людей с ограниченными возможностями здоровья.
1.5.	Регулярное размещение информации об учреждении на сайте bus.gov.ru	Критерии эффективности работы организаций по проведению НОК работы гос. учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, Общественного совета при Депкультуры автономного округа (далее – критерии эффективности НОК)	в течение года	Заместитель директора по экономике	Информация об учреждении на сайте bus.gov.ru.	Наличие информации об учреждении на сайте bus.gov.ru.
1.6.	Регулярное размещение информации о временных выставках на сайте музея, стендах во входной зоне музея, информационном табло, презентационном экране	Критерии эффективности НОК	в течение года	Заведующий отделом развития	Регулярное размещение информации о предстоящих и работающих временных выставках на сайте и в зонах информации	Наличие информации о предстоящих и работающих временных выставках музея на сайте музея, входной зоне, информационном табло, презентационном экране
1.7.	Размещение информации о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Критерии эффективности НОК	январь, июль 2015 года	Заместитель директора по учетно-хранительской деятельности	Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения на сайте музея	Наличие информации о выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности учреждения на сайте музея.
1.8.	Размещение виртуальных экскурсий по стационарной экспозиции музея «Связь времен» на сайте учреждения	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015	в течение года	Заведующий сектором информации ИКО «Электронное наследие Югры»	Виртуальные экскурсии по стационарной экспозиции «Связь времен»	Наличие на сайте музея виртуальных экскурсий по стационарной экспозиции «Связь времен»
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1.	Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания услуг в соответствии с установленными нормативами, санитарными нормами; наличие для	Критерии эффективности НОК	в течение года	Заместитель директора по эксплуатации зданий и безопасности	Оснащение музея зонами рекреации для посетителей, точкой питания (автомат по продаже кофе-чая), кулерами с питьевой водой, увеличение точек по продаже	Создание комфортных условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

	доступности получения услуги людям с ограниченными возможностями.				сувенирной продукции (установка автомата по продаже сувенирных жетонов).	
2.2.	Размещение на сайте музея, в кассе учреждения информации об услугах, оказываемых музеем:	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015 года	1 января 2015 года	Заместитель директора по экономике	Размещение информации на сайте музея, в кассе музея об услугах, оказываемых музеем	Наличие информации на сайте музея в кассе музея об услугах, оказываемых музеем
2.2.1.	Положение о платных услугах БУ «Музей Природы и Человека»					
2.2.2.	Прейскурант цен на услуги, оказываемые БУ «Музей Природы и Человека», в т.ч. и дополнительные.					
2.2.3.	Перечень льготных категорий граждан при посещении экспозиций, выставок и иных платных мероприятий музея					
2.2.4.	Информации о едином дне посещения на безвозмездной основе льготными категориями граждан экспозиций, выставок, иных платных мероприятий музея					
2.3.	Обеспечение безопасности для посетителей музея: наличие охраны, медицинской аптечки, специалистов, владеющих навыками оказания доврачебной помощи и т.д.	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015 г.	в течение года	Заместитель директора по эксплуатации зданий и безопасности	Наличие охраны, медицинской аптечки, специалистов, владеющих навыками оказания первой медицинской помощи	Обеспечение безопасности для посетителей музея
2.4.	Доступ к электронным базам данных музея.	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015 г.	в течение года	Заместитель директора по учетно-хранительской работе	Наличие электронных баз данных.	Доступ к электронным базам данных на сайте музея, на портале «Музей Югры»
3.	Время ожидания предоставления услуг					
3.1.	Электронная запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015 года	в течение года	Заведующая отделом по работе с посетителями	Электронная запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии	Наличие информации на сайте музея
4.	Доброжелательность, вежливость, компетенция работников Учреждения					
4.1.	Разработать и утвердить информационно – коммуникативные стандарты	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015	март 2015 г.	Директор	Использование в работе утвержденных информационно-	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала музея

	обслуживания посетителей				коммуникативных стандартов обслуживания посетителей	
4.2.	Разработать и утвердить «речевые стандарты» для специалистов зоны приема посетителей: администратора, кассира, смотрителей	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015г.	октябрь 2015 г.	Директор	Использование в работе специалистами зоны обслуживания посетителей (экскурсоводы, администратор, смотрители) утвержденных «речевых стандартов»	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала музея
5.	Удовлетворённость качеством оказания услуг					
4.1.	Проведение регулярного ежеквартального внутреннего контроля качества оказания услуг в учреждении специалистами зоны приема посетителей (экскурсоводы, администратор, смотрители) по утвержденной Карте наблюдения	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015г.	в течение года 1 раз в квартал	Директор	Ежеквартальный внутренний контроль качества оказания услуг в учреждении специалистами зоны приема посетителей	Удовлетворенность качеством оказания услуг не менее 98%
4.2.	Проведение регулярного внутреннего контроля качества и разнообразия услуг в части организации и проведения экскурсий, образовательных программ, массовых мероприятий, выставок.	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015г.	в течение года	Заместитель директора по научной работе и развитию	Регулярный внутренний контроль качества и разнообразия услуг в части организации и проведения экскурсий, образовательных программ, массовых мероприятий, выставок.	Удовлетворенность качеством оказания услуг не менее 98%
4.3.	Разработать анкету для инвалидов с целью проведения регулярного мониторинга удовлетворенности качеством оказываемых услуг	Критерии эффективности НОК	анкета – апрель 2015 г, мониторинг – в течение года	Ученый секретарь	Изучение мнения получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья	Удовлетворенность качеством оказания услуг посетителями с ограниченными возможностями не менее 98%
4.4.	Разработать и утвердить План мероприятий по улучшению качества работы БУ «Музей Природы и Человека»	Приказ МК РФ №288 от 25.02.2015г.	январь 2015г.	Директор	Улучшение качества работы учреждения по оказанию услуг	Наличие плана на сайте музея.