

Отчет о выполнении план мероприятий по улучшению качества работы «Историко-культурный музейный комплекс в Разливе»

| № п/п | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат |
|---|--|--|--|-----------------------------|--|
| Оценка официального сайта | | | | | |
| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с <u>приказом</u> 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) | 1. Размещение на официальном сайте музея учредительных документов (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры). 2. Запуск нового сайта с улучшенным интерфейсом. | IV квартал 2017г. I квартал 2018 г. | Директор Коваленко Н. С. | 1. Информация размещена. 2. Работа над новым сайтом приостановлена из-за недостатка финансирования. Переход запланирован на 2021 год. |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в | 1. Размещение на официальном сайте музея копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) | IV квартал 2017 г. | Директор Коваленко Н. С. | 1. На сайте размещен приказ о стоимости билетов. 2. Копии документов размещены. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | <p>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)</p> | <p>на услуги либо порядок их установления;</p> <p>2. Размещение на официальном сайте музея копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);</p> <p>3. Размещение на официальном сайте музея информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;</p> <p>4. Размещение на официальном сайте музея информации о выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности учреждения;</p> <p>5. Размещение на официальном сайте музея результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;</p> | | | <p>3 Информация размещена (план ПФХД)</p> <p>4. Информация размещена.</p> <p>5. Информация размещена.</p> <p>6. Информация размещена.</p> |
|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | |
|--|--|---|--|----------------------------|---|
| | | 6. Размещение на официальном сайте плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг. | | | |
| Оценка респондентами качества услуг | | | | | |
| 1. | Открытость и доступность информации об организации культуры | | | | |
| 1.1. | Доступность и актуальность 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») | 1.Размещение на территории музея информационных стендов и навигации. | IV квартал 2018 г. | Директор Коваленко Н. С | 1. Информационные стенды размещены, стенды навигации планируются к размещению в 2020 году внутри помещения. Уличные – после проведения проектирования и историку-культурной экспертизы. |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Установка кулеров с питьевой водой в музеях «Шалаш» и «Сарай». Создание аудиогида для музея «Сарай» Создание входной зоны с гардеробом, камерой хранения и сувенирным магазином в музее «Шалаш» | IV квартал 2017 г. III квартал 2018 г. I квартал 2018 г. | Директор Коваленко Н. С | 1. В музее «Шалаш» и в выставочном зале «Арт-Курорт» установлены кулеры с питьевой водой. В музее «Сарай» установка кулера невозможна по техническим причинам. Посетители могут воспользоваться колонкой с питьевой водой (20 метров от музея). Также |

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|-----------------------------|--|
| | | | | | <p>вода предоставляется по просьбе посетителя.</p> <p>2. Приобретены аудиогиды. В 2020 г. планируется обновление материала и улучшение качества записи.</p> <p>3. Входная зона оборудована.</p> |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | <p>1. Подключение услуг эквайринга, установка кассовых терминалов.</p> <p>2. Подключение онлайн сервисов для приобретения билетов</p> | IV квартал 2018 г. | Директор Коваленко Н. С. | <p>1. Услуги эквайринга предоставлены на всех трех площадках, кассовые терминалы установлены.</p> <p>2. Подключение онлайн сервисов для приобретения билетов планируется после запуска нового сайта.</p> |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | <p>1. Создание мобильной версии сайта</p> <p>2. Размещение в сети музейных квестов для мобильных приложений с подробным описанием и инструкцией</p> | | Директор Коваленко Н. С. | <p>Мобильная версия сайта будет создана после запуска нового сайта.</p> <p>2. Для посетителей доступны два квеста для мобильных приложений.</p> |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | <p>1. Продление работы музея Шалаш по четвергам и установление режима работы с 13.00 до 19.00 круглогодично.</p> <p>Проведение маркетингового исследования целесообразности и востребованности увеличения</p> | <p>С 01.01.2018 г.</p> <p>В течение 2018 г.</p> | Директор Коваленко Н. С. | Музеи «Шалаш» и «Сарай» работают до 19.00 в летний период. В зимнее время работа до 19.00 нецелесообразна, учитывая малую продолжительность |

| | | | | | |
|-------------|---|--|---|-----------------------------|--|
| | | продолжительности часов работы экспозиции | | | светового дня и расположение музея. |
| 3. | Время ожидания предоставления услуги | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Контроль соблюдения графика работы учреждения, проведение совещаний по итогам каждого квартала. | В течение 2018 г. | Директор Коваленко Н. С. | График работы учреждения соблюдается. Совещания коллектива проводятся раз в квартал. |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры. | Контроль соблюдения заявленных сроков и постоянной актуализации информации (на сайте, в СМИ, информационных стендах) о сроках проведения мероприятий и предоставления услуг. Заблаговременное размещение на сайте информации о возможных изменениях в режиме работы музея в дни государственных праздников и ежегодных или разовых музейных мероприятий. | В течение 2018 г. | Директор Коваленко Н. С. | Информация на сайте, в социальных сетях, СМИ и на стендах регулярно обновляется. Информация об изменениях в режиме работы учреждения размещается заблаговременно. |
| 4. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Проведение тренингов с персоналом. | II квартал 2018 г., далее ежеквартально | Директор Коваленко Н. С. | Раз в квартал проводятся совещания коллектива, где обсуждаются вопросы правильного взаимодействия с разными категориями посетителей, в том числе с участием представителей волонтерских инклюзивных организаций. |

| | | | | | |
|------|--|--|---------------------------|-----------------------------|---|
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Поддержание и повышение квалификации сотрудников при помощи курсов, различных программ и семинаров; участие в конференциях и круглых столах. | Ежегодно по особому плану | Директор Коваленко Н. С. | Сотрудники регулярно участвуют в конференциях, форумах, круглых столах. |
| 5. | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Проведение маркетинговых исследований удовлетворенности качеством услуг. | В течение 2018 г. | Директор Коваленко Н. С. | Для оценки качества использовалось анкетирование с небольшой выборкой. Дополнительные исследования не проводились по причине отсутствия финансирования. |

| | | | | | |
|------|--|--|---------------------------|-------------------------------------|--|
| 5.2. | <p>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением 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»)</p> | <p>Введение в эксплуатацию санитарно-гигиенического помещения для посетителей в музее «Шалаш».</p> | <p>IV квартал 2019 г.</p> | <p>Директор Коваленко Н. С.</p> | <p>На летнее время арендуется туалетная кабина. В настоящее время музей закончил оформление оперативного управлением здания общественного туалета по адресу: СПб, Сестрорецк, Дорога к Шалашу Ленина 1, литер Д. Введение в эксплуатацию планируется в 2025.</p> |
| 5.3. | <p>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет</p> | <p>Размещение интернет-опроса в разделе «Посетителю».</p> | <p>В течение 2018 г.</p> | <p>Директор Коваленко Н. С.</p> | <p>Интернет-опрос будет размещен после запуска нового сайта.</p> |

| | | | | | |
|------|---|---|--|-----------------------------|--|
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. | Переиздание полиграфических материалов, обеспечение всех площадок информационными буклетами и листовками. Создание буклетов и каталогов для временных выставок. | В течение 2018 г. Согласно плану выставок | Директор Коваленко Н. С. | Информационные буклеты и листовки распространяются по площадкам. Буклеты и каталоги выпускаются для части временных выставок. |
| 6. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | |
| 6.1. | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение культуры, в том числе с использованием кресла-коляски. (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, | Исследование возможности выделения дополнительных мест для посадки и высадки из транспортного средства в непосредственной близости от входа в учреждение. | I квартал 2018 г. | Директор Коваленко Н. С. | Техническая возможность выделения дополнительных мест для посадки и высадки из транспортного средства в непосредственной близости от входа в учреждение отсутствует. |

| | | | | | |
|------------|--|--|--|-------------------------------------|--|
| | характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») . | | | | |
| 6.2 | <p>Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</p> <p>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») .</p> | <p>1. Создание паспорта доступности.</p> <p>2. Проектировка входной зоны в музее «Шалаш» с учетом норм доступности.</p> <p>3. Разработка плана подготовки музейных экспозиций для приема всех групп инвалидов.</p> | <p>I квартал 2018 г.</p> <p>I квартал 2018 г.</p> <p>2019 г.</p> | <p>Директор Коваленко Н. С.</p> | <p>1. В музее созданы паспорта доступности.</p> <p>2. Проектировка входной зоны в музее «Шалаш» выполнена с учетом норм доступности.</p> |

| | | | | | |
|-------------------|--|---|---------------------------|-------------------------------------|--|
| <p>6.3</p> | <p>Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации.</p> <p>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»).</p> | <p>Определение ответственных лиц из числа персонала, которые будут сопровождать инвалидов.</p> | <p>I квартал 2018 г.</p> | <p>Директор Коваленко Н. С.</p> | <p>Смирнова М. Н., организатор экскурсий, назначена ответственным лицом для сопровождения инвалидов.</p> |
| <p>6.4</p> | <p>Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами. 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»).</p> | <p>Обучение ответственных обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в зданиях Музея, а также участия в мероприятиях.</p> | <p>II квартал 2018 г.</p> | <p>Директор Коваленко Н. С.</p> | <p>Смирнова М. Н., организатор экскурсий, прошла соответствующее обучение.</p> |

| | | | | | |
|-----|---|---|---------|-----------------------------|---|
| 6.5 | <p>Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля и на контрастном фоне) 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»).</p> | <p>1. Создание новой экспозиции в музее «Шалаш» с учетом требований доступности. 2. Оснащение территории музея «Сарай» специализированными информационными стендами для слепых и слабовидящих.</p> | 2020 г. | Директор Коваленко Н. С. | <p>1. Создание новой экспозиции в музее Шалаш отложено ввиду отсутствия финансирования.</p> <p>2. Информация о часах работы и стоимости билетов размещена на стендах, выполненных рельефно-точечным шрифтом брайля и на контрастном фоне.</p> |
|-----|---|---|---------|-----------------------------|---|