



Соболова А.А.  
Председатель Комитета по  
образованию, культуре, спорту  
и делам молодежи администрации  
Камышловского городского округа

Утверждено приказом МБУК  
«Камышловский Музей» от  
13.02.2017 года № 22/01

План мероприятий по устранению недостатков и улучшению качества оказания услуг, предоставляемых муниципальное бюджетное учреждение культуры Камышловского городского округа "Камышловский краеведческий музей"

№	Мероприятие	Сроки	Средства, тыс. руб.	Планируемые результаты
	Направление 1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
1.	Обучение 2 специалистов музея на курсах по жестовому языку (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик) для специалистов учреждений культуры на базе Свердловской областной специальной библиотеки для слепых (г. Екатеринбург, ул. Фрунзе, 78).	20-25.03. 2017		Освоение специалистами музея научно-теоретических основ тифло-сурдо-коммуникации и получение практических навыков общения с глухими и слепоглухими людьми при помощи дактильного алфавита и речевых жестов.
2.	Проведение внутреннего аудита существующего уровня комфортности пребывания в учреждении: количества и качества мест для сидения, наличие и	Ежемесячно по видам работ с фиксацией результатов в журнале санитарно-		Повышение комфортности условий предоставления услуг

	качества работы гардероба, чистоты помещений.	гигиенического режима		
3.	Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн/перемакетирование полиграфических материалов.  Издание новых полиграфических материалов (рекламные листки, буклеты, визитки, информационные брошюры)	до 01.08.2017  до 15.12.2017	6,0 тыс. руб.	Более полное информирование получателей услуг об услугах учреждения, более наглядная и доступная форма донесения информации до посетителей. Повышение оценки качества и содержания полиграфических материалов.
4.	Проведение внутреннего аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент, и возможное расширение их ассортимента: - сувенирная лавка, ксерокопирование справочных материалов, стойки с прессой, информация о событиях и проектах учредителя и др. Информирование посетителей о наличии и местах предоставления дополнительных услуг	Проведение аудита и публикация списка имеющихся дополнительных услуг – до 01.06.2017;  Расширение ассортимента – до 01.12.2017		Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.
5.	Замена входной группы (запасной выход) с учетом потребностей инвалидов колясочников	до 01.06.2017	125,7 тыс. руб.	Обеспечение доступности к месту предоставления услуг
Направление 2. Время ожидания предоставления услуги				
1.	Электронная запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.	до 01.12.2017		Наличие на сайте учреждения электронной записи на обзорные, тематические и интерактивные

			целью сокращения времени ожидания услуг
Направление 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций.			
1.	Разработка и утверждение информационно – коммуникативных стандартов обслуживания посетителей музея	до 01.09.2017	Использование в работе утвержденных информационно-коммуникативных стандартов обслуживания посетителей
2.	Разработка и утверждение «речевых стандартов» для работников зоны приема посетителей музея: экскурсовода, кассира, смотрителя	до 01.10.2017	Использование в работе работниками зоны обслуживания посетителей музея (экскурсовод, кассир, смотритель) утвержденных «речевых стандартов»
Направление 4. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
1.	Организация и проведение анкетирования среди посетителей музея для оценки качества работы учреждения в 2017 году с последующим анализом его результатов (планируемое количество респондентов 100 чел.).	Февраль-ноябрь 2017г.	Изучение мнений получателей услуг для определения показателя «уровень удовлетворенности населения Камышловского городского округа качеством и доступностью услуг в сфере культуры»
Направление 5. Открытость и доступность информации об организации культуры.			



1.	Размещение на действующем официальном сайте музея информации о выполнении муниципального задания и отчета о результатах деятельности учреждения за 2016 год	до 22.02.2017		Обеспечение открытости и доступности информации о результатах деятельности учреждения. Исполнено 13.02.2017
2.	Размещение на действующем официальном сайте музея и официальном сайте Камышловского городского округа результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также предложения и плана об улучшении качества работы музея	до 15.02.2017		Обеспечение открытости и доступности информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг музеем
3.	Создание нового официального сайта учреждения на современной платформе	до 01.07.2017	12,0 тыс. руб.	Обеспечение доступной информационной среды
4.	Размещение информации на новом официальном сайте учреждения, в соответствии с требованиями 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», утвержденных приказом Минкультуры России № 277 от 20 февраля 2015 г.	до 01.08.2017		Улучшение информационной открытости учреждения