

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»

А. В. Кочетков

29 декабря 2022 г.



**План мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества обслуживания посетителей
СОИКМ им. П.В. Алабина на 2023 год.**

№ п/п	Показатель	Плановые мероприятия по улучшению качества	Периодичность и сроки реализации
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес, электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Проводить проверку актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте музея.	Один раз в квартал
		Проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов из различных браузеров и мобильных ОС.	Один раз в квартал
		Обеспечить и соблюдать доступность информации об учредителе, структуре и	Условие соблюдено и поддерживается

		учредительных документах на официальном сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта.	
1.2	Информирование о новых мероприятиях	Осуществлять размещение и контроль на сайте музея полной и достоверной информации о проводимых выставках и мероприятиях.	По мере поступления информации
		Публиковать (в том числе в социальных сетях) фотоотчеты мероприятий, выставок и иных мероприятий.	В течении 2 дней с момента проведения
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в музее (в том числе мест для сидения, чистоту помещений и пр.)	Ежедневно
2.2.	<p>Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.</p> <p>Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе.</p> <p>Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.</p>	<p>Разместить на сайте музея полный перечень услуг, предоставляемых музеем посетителям и проводить контроль и актуализацию размещенной информации.</p> <p>Проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами музея (наличие льгот при оплате услуг)</p>	Контроль актуальности информации 1 раз в квартал

2.3.	Наличие электронных билетов /-наличие электронного бронирования билетов	Поддерживать на сайте музея в рабочем состоянии возможность бронирования в электронном виде заказа экскурсий	Ежедневно
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Поддерживать работоспособность сайтов и сервисов музея для использования современными устройствами и браузерами.	По мере необходимости
3.	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Проводить детальное изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы музея, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.	1 раз в год
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников музея по коммуникабельности с посетителями	1 раз в год
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Проводить детальное изучение мнения получателей услуг путем анкетирования	1 раз в полгода
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный	Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в музее и разместить его на официальном сайте музея.	Ежедневный контроль

	уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации		
--	--	--	--