

# Министерство культуры Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Центральный музей  
Великой Отечественной войны 1941 – 1945 гг.»  
(Центральный музей Великой Отечественной войны)

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

«10» января 2017 г.

№ 2

Об утверждении плана мероприятий  
на 2017 год по улучшению качества  
услуг, предоставляемых Центральным  
музеем Великой Отечественной войны

С целью улучшения качества работы Центрального музея Великой Отечественной войны в 2017 году

ПРЕДЛАГАЮ:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий на 2017 год по улучшению качества услуг, предоставляемых Центральным музеем Великой Отечественной войны (далее именуется – План).
2. Руководителям структурных подразделений организовать изучение Плана с целью его исполнения.
3. Начальнику информационно-вычислительного центра Осейко В.Г. организовать работу по размещению Плана на официальном сайте Центрального музея Великой Отечественной войны в Интернете [www.poklonnayaogora.ru](http://www.poklonnayaogora.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Исполняющий обязанности  
директора



Т.Е. Белякова

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Центрального музея  
Великой Отечественной войны  
от « 10 » 01 2017 г. № 2

## ПЛАН

мероприятий на 2017 год по улучшению качества услуг,  
предоставляемых Центральным музеем Великой Отечественной войны

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>I. Открытость и доступность информации об организации культуры</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 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на	Информационная открытость (наполнение сайта Музея)	Постоянно	<a href="http://www.poklonnayagora.ru/">http://www.poklonnayagora.ru/</a> В. Г. Осейко - Начальник информационно вычислительного центр	периодичность обновления всех разделов не меньше 1 раза в неделю	Организация систематического мониторинга содержания сайта Музея

	официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»					
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 № 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»	Доступность и достаточность информации о Музее	По мере необходимости	<a href="http://www.poklonnayagora.ru/">http://www.poklonnayagora.ru/</a> В.Г.Осейко - Начальник информационно вычислительного центра, В.Н.Скрябин - Заместитель директора по экспозиционно выставочной работе, М.М.Михальчев - Заместитель директора по культурно просветительской работе, С.Л.Вельский - Заместитель директора - Главный хранитель предметов	Обеспечение информационной открытости МБДОУ Размещение на сайте механизмов обратной связи	Наличие актуальной и достоверной информации на сайте Музея. Количество обновлений на сайте. Установлена версия для слабовидящих в соответствии с ГОСТ

	Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»					
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Доступность и достаточность информации о Музее	По мере необходимости	В.Г.Осейко - Начальник информационно вычислительного центра, В.Н.Скрябин - Заместитель директора по экспозиционно выставочной работе, М.М.Михальчев - Заместитель директора по культурно просветительской работе, С.Л.Вельский - Заместитель директора - Главный хранитель предметов, В.А.Анисимов - Заместитель директора по АХР	Размещение обновленной информации на информационных стендах Музея	Наличие актуальной и достоверной информации на информационных стендах на территории Музея
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>						
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Постоянно	В.А.Анисимов - Заместитель директора по АХР, А.В.Фетисов - Заместитель директора по инженерно-технической службе	Наличие современного инвентаря, мебели. Ремонтные работы в Музее, соответствие помещений, территорий Музея требованиям СанПиН	Количество современного инвентаря, мебели. Доля лиц, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных о работе Музея

2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Качество оказываемой услуги	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Основание результат проведения независимой оценки	Удовлетворенность посетителя качеством предоставленной дополнительной услуги.
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Качество оказываемой услуги	Постоянно	В.Г.Осейко - Начальник информационно вычислительного центра	Основание результат проведения независимой оценки	Отсутствие жалоб и замечаний.
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Качество оказываемой услуги	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Основание результат проведения независимой оценки	Отсутствие жалоб и замечаний.
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Постоянно	М.М.Михальчев - Заместитель директора по культурно просветительской работе, В.А.Анисимов - Заместитель директора по АХР	Создание инфраструктуры для граждан с ограниченными возможностями	Обеспечение доступности услуг. Удовлетворенность посетителя качеством предоставленной услуги.

### III. Время ожидания предоставления услуги

3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Качество оказываемой услуги	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Основание результат проведения независимой оценки	Отсутствие жалоб и замечаний.
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Качество оказываемой услуги	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Основание результат проведения независимой оценки	Отсутствие жалоб и замечаний.

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Взаимодействие с работниками организации	Постоянно	Руководители структурных подразделений	В учреждении обеспечено выполнение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в Музее, на установлении взаимоотношений работника с посетителем. Инструктажи, тренинги, консультации	Отсутствие жалоб и замечаний. Доля лиц, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных лиц
4.2	Компетентность персонала организации культуры	Профессионализм персонала	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Курсы повышения квалификации, дополнительное профессиональное образование по профилю деятельности Музея, консультации, семинары	Повышение профессионального уровня музейных работников

**V. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Качество оказываемой услуги	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Основание результат проведения независимой оценки	Удовлетворенность посетителя качеством предоставленной услуги.
-----	--	-----------------------------	-----------	--	---	--

						Отчет о выполнении государственного задания
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Качество оказываемой услуги	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Основание результат проведения независимой оценки	Удовлетворенность посетителя качеством предоставленной услуги. Отчет о выполнении государственного задания
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Качество оказываемой услуги	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Основание результат проведения независимой оценки	Удовлетворенность посетителя качеством предоставленной услуги. Отчет о выполнении государственного задания
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Качество оказываемой услуги	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Основание результат проведения независимой оценки	Удовлетворенность посетителя качеством предоставленной услуги. Отчет о выполнении государственного задания