

**Отчёт о выполнении плана мероприятий
по повышению качества оказания услуг
КГБУК «Красноярский краевой краеведческий музей» за 9 месяцев 2017 года
по итогам проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг**

(в соответствии с приказом Министерства культуры Красноярского края №359 от 14.12.2016)

№ п/п	Критерий оценки	Показатель	Наименование мероприятия	Срок реализации 2017 год
1	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Размещение учредительных документов и схем проезда	Размещение на официальном интернет-сайте музея kkkkm.ru информации о структуре учреждения, схем проезда к основным объектам.	1 квартал Выполнено
		Информации о выполнении государственного задания	Размещение на официальном интернет-сайте музея kkkkm.ru информации о выполнении государственного задания.	1 квартал Выполнено
		Информации о предстоящих выставках, виртуальные туры по музею и филиалам	Размещение на официальном интернет-сайте музея kkkkm.ru годового плана выставочной деятельности музея, изображений музейных предметов и выставок	1 квартал Выполнено
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Перечень услуг и дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры	Размещение на официальном интернет-сайте музея kkkkm.ru информации с перечнем дополнительных услуг, предоставляемых на платной основе	2 квартал Выполнено

		Наличие возможности электронного бронирования билетов.	Создание функциональных возможностей музейной информационной системы резервирования и продажи билетов, экскурсионных путевок и дополнительных музейных услуг	2 квартал Создана возможность электронной записи через сайт Введение технической возможности для электронной продажи собственно билетов требует дополнительных больших финансовых вложений.
		Удобство пользования электронными сервисами предоставляемые музеем посетителю	Расширение технологии QR-кодирования в экспозициях музея	3 квартал Выполнено
			Внедрение технологии QR-кодирования в экспозициях филиалов Мемориального комплекса В.П.Астафьева в с.Овсянке, Литературном музее им.В.П.Астафьева, Музее-усадьбе Г.В.Юдина, Музее-пароходе «Св.Николай»	4 квартал Работы идут
3	Время ожидания предоставления услуги	Удобство графика работы музея и филиалов.	Разработка электронной формы опроса посетителей и размещение ее на официальном интернет-сайте музея kkkkm.ru	4 квартал Разработана единая форма и размещена на сайте

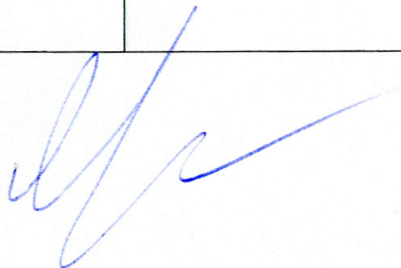
		Удобство процедуры покупки билетов (бронирование) и предоставляемых дополнительных музейных услуг	Создание функциональных возможностей музейной информационной системы резервирования и продажи билетов, экскурсионных путевок через сеть Интернет	4 квартал Введение технической возможности для электронной продажи собственно билетов требует дополнительных больших финансовых вложений.
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры	Доброжелательность, вежливость, компетентность всего персонала организации	Разработка электронной формы опроса посетителей и размещение на официальном интернет-сайте музея kkkm.ru и в информационных киосках во входной зоне и зоне гардероба	3 квартал Разработана единая форма и размещена на сайте
			Проведение обучающего семинара для сотрудников по коммуникабельности с посетителями.	4 квартал
			Аттестация сотрудников осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет бесконфликтного общения	4 квартал
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией в целом	Проведение ежеквартального внутреннего контроля качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей музея и	2 квартал Проводится на основе работы с книгой отзывов и отзывами посетителей в Интернете

			филиалов	
			Разработка электронной формы опроса посетителей и размещение на официальном и размещение на официальном интернет-сайте музея kkkm.ru и в информационных киосках во входной зоне и зоне гардероба	3 квартал Разработана единая форма и размещена на сайте
			Размещение на официальном интернет-сайте музея kkkm.ru информации о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации	2 квартал Размещена информация о результатах независимой оценки качества
6		Качество проведения экскурсий	Разработка электронной формы опроса посетителей и размещение на официальном и размещение на официальном интернет-сайте музея kkkm.ru и в информационных киосках во входной зоне и зоне гардероба	3 квартал Разработана единая форма и размещена на сайте
			Разработка методических рекомендаций экскурсионного обслуживания посетителей музея и филиала	4 квартал Разрабатываются

			Подготовка анализа по результатам ежегодных контрольных прослушиваний экскурсоводов	4 квартал
			Разработка 3 обзорных экскурсий для граждан с ограниченными возможностями здоровья	4 квартал Работа ведётся
			Разработка 2 х обзорных экскурсий с интерактивными формами работы для детей по музею	4 квартал Работа ведётся
7		Разнообразие экспозиций организации культуры	Создание временных выставочных экспозиций в музее и филиалах	1-4 кварталы Организовано 17 выставок в главном здании музея и его отделах, проведена частичная реэкспозиция в филиале
			Размещение виртуальных выставок в мультимедиа информационных киосках в экспозиционных залах музея и филиалов	1-4 кварталы Размещены выставки «и разбилась броня о мужество» (сайт КККМ), «Экслибрисы» в информационном киоске Музее-усадьбе Г.В. Юдина, а также материалы к выставкам «Уроки революции» (пароход-музей «Св. Николай») и «Астероидная опасность» (главное

				здание)
--	--	--	--	---------

Директор КККМ



В.М. Ярошевская

Исп. Черкасов И.А. 227-05-60