

Государственное бюджетное учреждение культуры  
Владимирской области  
«ГОРОХОВЕЦКИЙ ИСТОРИКО – АРХИТЕКТУРНЫЙ МУЗЕЙ»

**П Р И К А З**

---

09.01.2019

№ 2

*Об утверждении Плана мероприятий  
по улучшению качества работы ГБУК ВО ГИАМ на 2019 год*

В целях реализации под пункта «к» Указа Президента от 07.05.2012 №597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики" и Федерального закона от 02.07.2014 N 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы ГБУК ВО ГИАМ на 2019 год согласно Приложению.
2. Разместить План мероприятий по улучшению качества работы ГБУК ВО ГИАМ на 2019 год на официальном сайте учреждения в сети Интернет.
3. Контроль за исполнение настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

 М.П. Павлухина

Приложение  
к приказу директора ГБУК ВО ГИАМ  
от 09.01.2019 № 2

**План мероприятий по улучшению качества работы**  
Государственного бюджетного учреждения культуры Владимирской области  
«Гороховецкий историко-архитектурный музей» на 2019 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении</b>					
1.1.	Размещение публикаций в СМИ о деятельности музея. заключение договоров об информационном сотрудничестве с иными организациями.	В течение 2019 года	Директор	Улучшение качества работы учреждения приведет к	Информированность потребителей услуг предстоящих выставках и экспозициях.
1.2.	Поддержание в актуальном состоянии сайта ГБУК ВО ГИАМ <a href="http://giamus.ru/">http://giamus.ru/</a>	В течение 2019 года	Директор	увеличению посещаемости учреждения, повышение уровня удовлетворенности посетителей качеством услуг.	Повышение информированности посетителей, расширение зоны потребительских услуг
1.3.	Поддержания в актуальном состоянии страниц и групп ГБУК ВО ГИАМ vk.com, facebook.com, instagram.com, ok.ru	В течение 2019 года	Директор		
1.4.	Подготовка и размещение на сайте ГБУК ВО ГИАМ <a href="http://giamus.ru/">http://giamus.ru/</a> публичного отчета о деятельности музея за 2018 год	1 кв.2019 г.	Директор		
1.5.	Подготовка и размещение на сайте АИС «Единое информационное пространство в сфере культуры» (личный кабинет на портале «Культура.РФ») материалов для анонсирования мероприятий ГБУК ВО ГИАМ	В течение 2019 года	Директор		Повышение информированности посетителей, расширение зоны потребительских услуг
1.6.	Доработка функционала официального сайта музея, установка на главной новостной странице сайта счетчика по-	В течение 2019 года	Директор		Наличие системы независимого учета посещений сайта, пояснений к показателям счетчика посещений

	сещаемости				(пояснения могут быть даны в отчете о деятельности учреждения за год)
1.7.	Установка информационного стенда на объектах: - Дом Морозовых; - Дом Канунникова.	2-3 кв. 2019 г.	Директор		Повышение информированности граждан, в т.ч. иногородних
1.8.	Размещение на официальном сайте Музея в разделе «Информация» Плана мероприятий по улучшению качества работы Музеем на 2019 год	1 кв. 2019 года	Директор		Наличие положительных отзывов посетителей о качестве оказания Музеем услуг.
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг, доступности их получения и безопасность учреждения</b>					
2.1.	Расширение спектра музейных услуг: внедрение аудиогидов, приобретение очков виртуальной реальности.	В течение 2019 года	Директор	Повышение уровня удовлетворенности посетителей качеством услуг.	Повышение комфортности посетителей при посещении и просмотре музейных экспозиций. Наличие положительных отзывов посетителей о качестве оказания Музеем услуг.
2.2.	Работа с платформой для создания интерактивных гидов с технологией дополненной реальности «Artefact»	В течение 2019 года	Директор		Платформа «Artefact» позволит узнать: - о важных деталях и интересных фактах; - взглянуть на экспонат вооруженным взглядом и смартфон покажет в экспозиции авторские эскизы или экспонаты до реставрации; - почитать статьи профессионалов и стать экспертом самим.
2.3.	Внесение сведений о музейных предметах, находящихся в ГБУК ВО ГИАМ, в Государственный каталог Музейного фонда РФ	В течение 2019 года	Директор		Включение предметов в федеральную государственную информационную систему учета
2.4.	Повышение квалификации сотрудников через участие в вебинарах, профессиональных мероприятиях (семинары, конференции и т.п.) организуемых музеями страны	В течение года	Директор		Улучшение качества услуг
2.5.	Благоустройство территории объектов ГБУК ВО ГИАМ	2 кв. 2019г.	Директор		Повышение комфортности посетителей эстетического восприятия
2.6.	Установка бесплатной зоны Wi-Fi для посетителей на объектах ГБУК ВО	1-2 кв. 2019г.	Директор		Предоставление сервисных услуг

	ГИАМ: - Дом Семенычева				
2.7.	Обеспечение мероприятий по защищенности объектов ГБУК ВО ГИАМ (обеспечение работоспособности оборудования видеонаблюдение, сигнализация, ведение журналов, проверка тревожной кнопки, проведение инструктажей)	В течение 2019 года	Директор	Отсутствие замечаний надзорных органов	Повышение безопасности жизнедеятельности посетителей
2.8.	Оснащенность учреждения оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания услуг в соответствии с установленными нормативами, санитарными нормами; наличие для доступности получения услуги людям с ограниченными возможностями.	В течение 2019 года	Директор	Оснащение музея кулерами с питьевой водой, обеспечение комфортного пребывания в учреждении («Дом Семенычева», ул. Ленина, 17). Оснащение объектов учреждения терминалом для оплаты банковской картой (pos-терминал). Оснащение объектов учреждения перфобуклетницами (стойки с информацией).	Создание комфортных условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе для людей с ограниченными возможностями, в результате музей сможет вести образовательную, культурно-просветительскую и информационную работу среди всех слоев и возрастных групп населения, что позволит сформировать и повысить эстетический вкус, расширить познавательный кругозор.
2.9.	Расширение функциональных возможностей программно-аппаратного комплекса системы резервирования и продажи билетов и услуг через сеть Интернет. Надлежащее обеспечение качества и	В течение 2019 года	Директор	Обеспечение возможности электронного доступа к услугам музея улучшит каче-	Положительные отзывы со стороны заказчика услуг, увеличение роста посещаемости.

	содержания полиграфических материалов (программы, буклеты, флаеры).			ство работы учреждения, произойдет увеличение посещаемости сайта и самого музея	
2.10.	Разработка новых программ для детской аудитории, разработка паспорта школьника	В течение 2019 года	Директор	Повышение доступности, качества, рентабельности дополнительных услуг, а также расширение их ассортимента.	Увеличение количества потребителей, увеличение дохода, наличие положительных отзывов от потребителей услуг.
2.11.	Обеспечить наличие мест отдыха (места для сидения, гардероб) в Доме Семенычева	В течение 2019 года	Директор	Обеспечение комфортного пребывания в учреждении, в том числе обслуживание маломобильных граждан	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в учреждении приведет к увеличению численности посещения музея.
2.12.	Подготовка заявок на гранты, участие в конкурсах	В течение 2019 года	Директор	Дополнительное финансирование проектов	Создание положительного имиджа, укрепление материально-технической базы
2.13.	Планомерное ведение Книги отзывов и предложений	В течение 2019 года	Директор	Увеличение количества посетителей и повышение уровня удовлетворенности посетителей качеством услуг	Повышение уровня обслуживания
<b>3. Время ожидания предоставления услуги</b>					

3.1.	Соблюдение режима работы объектов ГБУК ВО ГИАМ	В течение 2019 года	Директор	Увеличение количества посетителей и повышение уровня удовлетворенности посетителей качеством услуг	Улучшение качества услуг, повышение комфорта посетителей
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	В течение 2019 года	Директор		
<b>4. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
4.1.	Проведение анкетирования об удовлетворенности посетителей качеством услуг	В течение 2019 года	Директор	Увеличение количества посетителей и повышение уровня удовлетворенности посетителей качеством услуг	Проведение анализа деятельности учреждения на основании опроса посетителей, корректировка работы привет к улучшению качества услуг
4.2.	Внедрение системы голосования для проверки удовлетворенности посетителей качеством услуг: - Дом Ершова (Сапожникова) ул. Нагорная, д.4, 3-ий этаж.	4 квартал 2019 года	Директор		