УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУК НСО НГХМ

Дубровин С.М.

«__» _____ 2017

Отчёт о реализации Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения

Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области Новосибирский государственный художественный музей за 2017 г.

№	Наименование мероприятия	Критерии	Результат
1. Открытость и доступность информации в музее			
1.1.	Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте музея	Информационная открытость (наполнение сайта музея)	1. Ежедневный мониторинг содержания сайта и социальных сетей музея и своевременное обновление информации 2. Усовершенствование версии сайта для слабовидящих в соответствии с ГОСТ 3. Обновление адресных баз для рассылки новостей сайта
1.2.	Изменение интерфейса сайта, добавление новых разделов, отражающих деятельность Музея	Доступность и достаточность информации о музее	1. Усовершенствование интерфейса сайта музея 2. Расширение сервисных возможностей, введение новых разделов 3. Возможность online заказа экскурсии 4. Дублирование информации с сайта музея в социальных сетях 5. Возможность обратной связи через социальные сети

			6. Обновление адресных баз для рассылки новостей музея, сегментирование целевой аудитории и индивидуальная работа с ней.
	2. Комфортность условий и доступность услуг в сфере культуры		
2.1.	Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения комфортности условий и доступности получение услуг и в Музее, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными условиями здоровья	1. Создание инфраструктуры для граждан с ограниченными возможностями здоровья 2. Установка пандусов внутри музея и на входе со стороны ул. Свердлова,10. 3. Организация санузлов музея с учётом потребностей инвалидов – колясочников и маломобильных людей 4. Приобретение двух подъёмников на экспозиции 2 и 3 этажа для инвалидов - колясочников 5. Обучение сотрудников на специализированных курсах по работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья «Обеспечение доступности для инвалидов объектов и услуг".
2.2.	Мероприятия, направленные на создание условий для работников музея	Создание условий работы по оказанию услуг для работников Музея	1. Курсы повышения квалификации для сотрудников музея 2. Организация стажировок в других музеях России 3. Контроль техники безопасности 4. Проведение инструктажей по технику безопасности и работе с новым оборудованием.
	3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников музея		
3.1.	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в Музее, на установление взаимоотношений работников с посетителями	Профессионализм персонала, взаимодействие с посетителями	1. Инструктажи по работе с различными категориями посетителей 2. Профилактика жалоб и негативных отзывов 3. Работа по негативным отзывам и ситуациям 4. Снижение количества негативных отзывов при опросе на сайте и при личном анкетировании.

4. **Результативность деятельности музея**			
4.1.	Мероприятия, направленные на повышение уровня удовлетворённости посетителей	Качество оказываемой услуги	1. Рост положительных отзывов о качестве и содержании оказываемых музеем услуг. 2. Проведение опросов посетителей относительно музейного обслуживания. 3. Ежемесячный и ежеквартальный мониторинг плановых показателей.