



«Утверждаю»
Директор музея-заповедника «Кижь»

Е.В. Богданова
2025 г.

ПЛАН
мероприятий ФГБУК «Государственный историко-архитектурный и
этнографический музей-заповедник «Кижь»
по улучшению качества работы¹

№	Показатель	Мероприятия	Срок	Ответственные
1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и официальной группы музея в социальных сетях	Актуализация общей информации о музее-заповеднике «Кижь» и культурно-событийных мероприятиях на официальном сайте музея и в социальных сетях.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Своевременное размещение информации о деятельности музея-заповедника «Кижь» и информационное наполнение разделов официального сайта музея.	Постоянно	Ответственные лица по направлениям деятельности Служба информации, компьютерных технологий и издательской

¹ План мероприятий разработан с учётом рекомендаций Общественного совета по независимой оценке качества при Минкультуры России (заседание Общественного совета от 28.11.2017 г.) и приказа Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

				деятельности
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	Использование эффективных форм информирования посетителей о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, образовательных проектах и программах, в том числе в социальных сетях.	В течение года	Отдел выставок Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба истории и этнографии Отдел событийных мероприятий, музейных проектов и программ Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Определение мест отдыха в экспозиции музея на острове Кизи и в г. Петрозаводске.	До 01.04.2025 г.	Отдел выставок Служба истории и этнографии Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по оперативному управлению территорией о. Кизи, содержанию помещений
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ конкурентоспособности и доступности дополнительных услуг, предоставляемых	До 01.04.2025 г.	Служба экскурсионного обслуживания и

		музеем. На основе анализа подготовка предложений по внедрению дополнительных услуг музея на о. Киж и в г. Петрозаводске.		продвижения музейных услуг Отдел выставок Служба истории и этнографии Служба финансово-экономической деятельности
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Проведение опросов потребителей по использованию электронных сервисов в сети Интернет (на официальном сайте и группах музея в социальных сетях).	Ежеквартально	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Анализ эффективности работы онлайн-консультаций на сайте по реализации услуг и программ музея.	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Обеспечение доступности приобретения программ музея по «Пушкинской карте».	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Отдел выставок Служба информации, компьютерных

				технологий и издательской деятельности
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Осуществление мониторинга удовлетворенности качеством оказания услуг и графиком работы учреждения.	Не реже 2-х раз в году	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Отдел выставок
3. Время ожидания предоставления услуг				
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Контроль соблюдения режима работы экспозиций и выставок музея на о. Кизи и в г. Петрозаводске.	Постоянно	Сектор контроля и хранения экспозиции Отдел выставок Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по обеспечению безопасности музея
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Анализ эффективности системы онлайн продажи (бронирования) билетов и экскурсионных программ.	До 01.04.2025 г.	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
4. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ				
4.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещениям с учетом доступности для инвалидов	Реализация мер, направленных на обеспечение доступности объектов музея – заповедника «Кизи» для инвалидов и лиц с ОВЗ. Размещать информацию, необходимую для	Постоянно	Служба главного инженера Служба информации, компьютерных

		беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам: дублировать информацию о музее и услугах на специальных звуковых и визуальных устройствах, а также в виде специальных надписей и знаков для лиц с ОВЗ.		технологий и издательской деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба истории и этнографии Отдел выставок Служба по оперативному управлению территорией о. Кижи, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
		Проводить мониторинг исполнения плана мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов.	Постоянно	Служба главного инженера
4.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Учет обеспечения условий доступности при разработке проектов реставрации, реконструкции, капитального ремонта, нового строительства объектов социальной инфраструктуры.	В течение года	Служба главного инженера
5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				

5.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Проведение инструктажа для экскурсоводов (гидов-переводчиков), зрителей, кассиров, мастеров-демонстраторов ремесел, водителей и капитанов по доброжелательному отношению к посетителям музея.	В течение года	Специалист по охране труда Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба истории и этнографии Отдел выставок
5.2	Компетентность персонала организации культуры	Выполнение плана по повышению квалификации сотрудниками музея.	В течение года	Дирекция
6. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
6.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Продолжение работы по улучшению качества проведения экскурсий и культурно-просветительских программ, подготовке и повышению квалификации экскурсоводов музея.	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг, отдел выставок, Служба истории и этнографии
		Работа по созданию экспозиций и выставок музея.	Постоянно	Служба истории и этнографии Отдел выставок Детский музейный центр Всероссийский центр по сохранению деревянного зодчества им. В.С.Рахманова

				издательской деятельности
6.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Продолжение работы по улучшению материально-технического обеспечения музея, развитию музейной инфраструктуры, транспортной доступности о. Кижы.	Постоянно	Дирекция Служба главного инженера Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
6.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Проведение мониторинга качества и полноты представления информации о деятельности музея на официальном сайте. Реализация мер по улучшению качества контента на сайте и доступности информации об услугах музея.	До 01. 05. 2025 г.	Заместители директора по направлениям Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
6.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Продолжение работы по улучшению качества полиграфической продукции музея.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности