

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МУЗЕЕ-ЗАПОВЕДНИКЕ «СТАЛИНГРАДСКАЯ БИТВА»

(По результатам полученной независимой оценки качества оказания услуг Музея-заповедника «Сталинградская битва» от 30.10. 2016 г.)

Показатель	Требование	Наименование мероприятия	Срок реализации
Открытость и доступность информации об организации культуры	Информации о выполнении государственного задания	Размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника информации: - о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год - о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; - о государственном задании на текущий финансовый год; - о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; - о результатах деятельности и об использовании имущества; - о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год;	I квартал 2017 г.
Открытость и доступность информации об организации культуры	Информирование о предстоящих выставках	Размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника годового плана выставочной деятельности	I квартал 2017 г.
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Перечень услуг и дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры	Анализ стоимости дополнительных услуг Музея-заповедника на предмет их качества и конкурентоспособности	II квартал 2017 г.

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Наличие независимой системы учета посещений сайта	Раскрытие информации независимой системы учета посещений официального интернет-сайта Музея-заповедника	I квартал 2017 г.
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Наличие возможности электронного бронирования билетов	Расширение функциональных возможностей программно-аппаратного комплекса системы резервирования и продажи билетов и услуг для нужд Музея-заповедника: заказ, бронирование и оплата билетов через сеть Интернет (онлайн)	I квартал 2017 г.
Время ожидания предоставления услуги	Удобство графика работы организации культуры	Разработка электронной формы опроса посетителей и размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника	II квартал 2017 г.
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры	Детальное изучение мнения посетителей (путем опросов и анкетирования) с использованием возможностей официального интернет-сайта Музея-заповедника	II квартал 2017 г.
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации культуры	Размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника онлайн-консультанта (системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем Музея-заповедника)	I квартал 2017 г.
Удовлетворенность качеством оказания услуг	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	Размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника информации о результатах независимой оценки качества предоставления услуг в организации	I квартал 2017 г.
Удовлетворенность качеством оказания услуг	Качество проведения экскурсий	Детальное изучение мнения посетителей о комфортности пребывания в музее (путем опросов и анкетирования) в т.ч. с использованием возможностей официального интернет-сайта Музея-заповедника	II квартал 2017 г.