

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУЗЕЯ-ЗАПОВЕДНИКА «СТАЛИНГРАДСКАЯ БИТВА»

(По результатам полученной независимой оценки качества оказания услуг Музея-заповедника «Сталинградская битва» от 28.11.2017 г.)

Критерий оценки	Показатель	Наименование мероприятия	Срок реализации
Открытость и доступность информации об организации культуры (п.1)	Оценка открытости информации, размещенной на официальном сайте учреждения, предоставленная Государственным заказчиком (из п.1.1, 1.2)	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 2018 г.
	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (из п.1.3)	Размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника информации: - о структуре учреждения; - учредительных документов; - схем проезда к основным объектам; - о результатах независимой оценки качества при Минкультуры России (28.11.2017 г.).	I квартал 2018 г.
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (п.2)	Комфортность условий пребывания в организации культуры. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (из п. 2.1, 2.2)	Размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника перечня предоставляемых услуг и дополнительных услуг, предоставляемых на платной основе. Анализ стоимости дополнительных услуг Музея-заповедника на предмет их качества и конкурентоспособности.	II квартал 2018 г.

	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (п. 2.3)	Расширение функциональных возможностей программно-аппаратного комплекса системы резервирования и продажи билетов и услуг: заказ, бронирование, оплата билетов и экскурсионных путевок через сеть Интернет.	III квартал 2018 г.
	Удобство графика работы организации культуры (п.2.4)	Разработка электронной формы опроса посетителей и размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника, на стендах и в информационных киосках во входной зоне музеев.	II квартал 2018 г.
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (п. 2.5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение обучающих семинаров для сотрудников Музея-заповедника выступающих в роли сопровождающего персонала при передвижении посетителей-инвалидов по территории музея; 2. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне). 	<p>I квартал 2018 г.</p> <p>I квартал 2018 г.</p>
Время ожидания предоставления услуги (п. 3)	Соблюдение режима работы организацией культуры. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры (п. 3.1, 3.2)	Расширение функциональных возможностей программно-аппаратного комплекса системы резервирования и продажи билетов и услуг: заказ, бронирование, оплата билетов и экскурсионных путевок через сеть Интернет.	I квартал 2018 г.
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (п. 4)	Доброжелательность и вежливость, компетентность персонала организации культуры (п. 4.1, 4.2)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Проведение обучающих семинаров для сотрудников Музея-заповедника по коммуникабельности при взаимодействии с посетителями. 4. Аттестация сотрудников Музея-заповедника, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет бесконфликтного 	<p>II квартал 2018 г.</p> <p>IV квартал 2018 г.</p>

<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг (п. 5)</p>	<p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (общая удовлетворенность качеством оказания услуг, материально-техническим обеспечением, качеством и полнотой информации о деятельности в сети «Интернет», качеством и содержанием полиграфических материалов) (п. 5.1-5.4.)</p>	<p>общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение ежеквартального внутреннего контроля качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей Музея-заповедника; 2. Детальное изучение мнения посетителей о качестве оказания услуг во время пребывания в Музее-заповеднике, при использовании интернет-ресурсов Музея-заповедника и полиграфических материалов музея (путем опроса и анкетирования) в т.ч. с использованием возможностей официального интернет-сайта Музея-заповедника 3. Разработка электронной формы опроса посетителей и размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника, на стендах и в информационных киосках во входной зоне музеев; 3. Размещение на официальном интернет-сайте Музея-заповедника информации о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации. 	<p>II квартал 2018 г.</p> <p>II квартал 2018 г.</p> <p>II квартал 2018 г.</p> <p>I квартал 2018 г.</p>
--	---	--	--