

План мероприятий по улучшению качества деятельности Государственного Лермонтовского музея-заповедника «Тарханы» на 2017 год согласно «Результатам независимой оценки качества (условий) услуг организациями культуры в 2016 году»

№	Показатель	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальный балл	Балл	Актуальная информация	Сроки публикации, периодичность обновлений	Сотрудник, ответственный за представление и размещение информации
I. Открытость и доступность информации об организации культуры							
	Полное и сокращенное наименования организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес эл. почты, структура организации, сведения об учредителе, учредительные документы	Полное и сокращенное наименования организации культуры	1	1	Раздел « <u>Учредительные документы</u> » сайта www.tarhany.ru : http://www.tarhany.ru/museum/uchreditelnie_dokumenti	В течение 3-х рабочих дней со дня изменения данных	Саблина Ю.В., ученый секретарь, Сержантов А.А., программист.
		Почтовый адрес, место нахождения, схема проезда	1	1	Раздел « <u>Контакты</u> » сайта www.tarhany.ru : http://www.tarhany.ru/contact		
		Адрес электронной почты	1	1	Раздел « <u>Контакты</u> » сайта www.tarhany.ru : http://www.tarhany.ru/contact		
		Структура организации культуры	1	1	Раздел « <u>Администрация</u> » сайта www.tarhany.ru : http://www.tarhany.ru/museum/management		
		Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1	Раздел « <u>Учредительные документы</u> » сайта www.tarhany.ru : http://www.tarhany.ru/museum/uchreditelnie_dokumenti		
Итого:			5	5			
	Информация о выполнении государственного задания, отчет	Общая информация об учреждении	1	1	Ссылка в разделе « <u>Учредительные документы</u> » сайта www.tarhany.ru на: http://bus.gov.ru/pub/agency/203202	В течение 3-х рабочих дней со дня изменения	Аракчеева О.Н., главный бухгалтер, Грачунова О.А.,

результатах деятельности организации					данных	бухгалтер, Сержантов А.Н., программист.
	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	0	Ссылка в разделе «Учредительные документы» сайта www.tarhany.ru на: http://bus.gov.ru/pub/agency/203202/plans	Не позднее 5 рабочих дней с момента поступления субсидий.	Щербакова Н.И., экономист, Грачунова О.А., бухгалтер, Сержантов А.Н., программист.
	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	0	Ссылка в разделе «Учредительные документы» сайта www.tarhany.ru на: http://bus.gov.ru/pub/agency/203202/tasks/2274094	Раз в год, январь	Щербакова Н.И., экономист, Грачунова О.А., бухгалтер, Сержантов А.Н., программист.
	Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	0	Ссылка в разделе «Учредительные документы» сайта www.tarhany.ru на: http://bus.gov.ru/pub/agency/203202/tasks/2274094	Не позднее 5 рабочих дней с момента подписания документов или внесения изменений.	Щербакова Н.И., экономист, Грачунова О.А., бухгалтер, Сержантов А.Н., программист.
	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	0	Отчет о финансовых результатах деятельности учреждения (ф. 0503721): ссылка в разделе «Учредительные документы» сайта www.tarhany.ru на: http://bus.gov.ru/pub/agency/203202/annual-balances-F0503721 Баланс государственного (муниципального) учреждения (ф.0503730): ссылка в разделе «Учредительные документы» сайта www.tarhany.ru на: http://bus.gov.ru/pub/agency/203202/annual-balances-	Раз в год, после 1 марта.	Аракчеева О.Н., главный бухгалтер, Грачунова О.А., бухгалтер, Сержантов А.Н., программист.

				<u>F0503730</u> Отчет об исполнении учреждением плана его финансово-хозяйственной деятельности (ф. 0503737): ссылка в разделе « <u>Учредительные документы</u> » сайта www.tarhany.ru на: http://bus.gov.ru/pub/agency/203202/annual-balances-f0503737		
	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0	Ссылка в разделе: « <u>Учредительные документы</u> » сайта www.tarhany.ru на http://bus.gov.ru/pub/agency/203202/reports		Грачунова О.А., бухгалтер, Сержантов А.Н., программист.
	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	0	Ссылка в разделе « <u>Учредительные документы</u> » сайта www.tarhany.ru на http://bus.gov.ru/pub/agency/203202/measures	Не позднее 5 рабочих дней с момента подписания акта проверки.	Грачунова О.А., бухгалтер, Сержантов А.Н., программист.
	Итого:	7	1			
Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	Изучения мнения получателей услуг	5	3,8	Раздел « <u>События</u> » сайта www.tarhany.ru : http://www.tarhany.ru/events/exhibition , также раздел « <u>Музей</u> »: http://www.tarhany.ru/museum/jekspozicii В разделе сайта www.tarhany.ru «Виртуальная экскурсия»: http://tarhany.ru/museum/virtualnaja_jekskursija	Ежемесячно. Планируется задействовать для размещения информации все социальные сети.	Потапова Н.К., первый заместитель директора, Маврина О.Е., заведующая отделом экспозиционно-выставочной работы музея-заповедника, Сержантов А.Н.,

						программист
Итого по критерию:		17	9,8			
II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Изучение мнения получателей услуг	5	3,7	Мониторинг отзывов посетителей	Постоянно	Аляева Н.Г., заведующая экспозициями I-го комплекса, Аляева Е.Н., заведующий экспозициями II-го комплекса, Чуглина В.В., заведующий отделом эксплуатации зданий немусейного назначения
Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	1	1	Раздел «Услуги» сайта www.tarhany.ru : http://www.tarhany.ru/service	Еженедельно	Потапова Н.К., первый заместитель директора, Сержантов А.А., программист
	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1			
	Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5			
	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5			
	Ограничения по потреблению услуг	0,5	0,5			

услугами учреждения	Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5			
	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1			
Итого:		5	5			
<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов сайта, карта сайта.</p> <p>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта.</p> <p>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта.</p> <p>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту.</p> <p>Бесплатность, доступность информации на сайте.</p> <p>Отсутствие нарушений отображения, форматирования и иных</p>	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.	0,5	0,5	Сайт работает без перерывов. Информация доступна 24 часа 7 дней в неделю.	Постоянно	Сержантов А.А., программист
	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5			
	Отсутствие нарушений отображения, форматирования и иных дефектов	0,5	0,5	Отображение графических элементов и наличие иных дефектов изображения зависят от качества устройства посетителя сайта: возраста ПК, вида и настроек браузера, времени последнего его обновления. Настройки сайта оптимизированы под просмотр с помощью последних версий браузеров Firefox, Opera, браузеров, работающих на движке «Chromium».	Постоянно	Сержантов А.А., программист
	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	Внизу главной страницы сайта размещено подробное текстовое меню разделов, что сохраняет возможность навигации при отключенных графических элементов.		
	Дата и время размещения информации	0,5	0,5	Данная опция реализована в разделах сайта: « <u>Новости</u> », « <u>Мероприятия</u> », « <u>Выставки</u> ». Обновляется ежедневно.		

	дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» д.б. обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации	Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	google analytics., виджет «культура.рф»		
		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0	Обеспечено наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту		
		Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов сайта, карта сайта	0,5	0,5	Внизу главной страницы сайта размещено подробное текстовое меню разделов, что сохраняет возможность навигации при отключенных графических элементов.		
		Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» д.б. обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1	Доступ к разделу обеспечен на главной странице сайта без дополнительных переходов (в один клик)		
Итого:		5	4,5				
	Наличие дополнительных услуг (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	Изучения мнения получателей услуг	8	5,9	Места общественного питания в разделе «Услуги» сайта www.ta rhan y.ru http://www.tarhany.ru/service Проведение интерактивных игр, театрализованные мероприятия в разделе «Услуги» (также по ссылке http://www.tarhany.ru/service)	Постоянно	Потапова Н.К., первый заместитель директора
	Транспортная и пешая доступность	Изучения мнения получателей услуг	5	3,7	Проведение мониторинг	Постоянно	Потапова Н.К., первый заместитель

	организации						директора, Сажин Г.С., заместитель директора по безопасности, Мурзаев А.А., главный инженер
	Наличие электронных билетов / электронного бронирования билетов / электронной очереди / электронных каталогов / электронных документов, доступных для получения	Электронный билет организации культуры, электронный каталог	2	0	Вопрос проработан и требует денежных вложений	Ежегодно	Потапова Н.К., первый заместитель директора, Аракчеева О.Н., главный бухгалтер
		Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1	В разделе сайта www.tarhany.ru «Виртуальная экскурсия»: http://tarhany.ru/museum/virtualnaja_jejskursija	Постоянно	Потапова Н.К., первый заместитель директора, Сержантов А.Н., программист
		Онлайн-регистрация / возможность бронирования билетов / электронных документов	1	0	Вопрос проработан и требует денежных вложений.	Ежегодно	Потапова Н.К., первый заместитель директора, Аракчеева О.Н., главный бухгалтер
		Электронная очередь / электронная запись учреждение	1	0			
Итого:			5	1			
	Удобство пользования электронными сервисами,	Изучения мнения получателей услуг	5	3,7	Сервисы: «скачать прайс-лист», «прочитать описание экскурсии», «посмотреть виртуальную выставку», «совершить виртуальный тур»,	Постоянно	Сержантов А.Н., программист

	предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств)				забронировать услугу через форму на сайте		
	критерию:	Итого по	38	27,5			
III. Время ожидания услуг							
	Удобство графика работы организации культуры	Изучения мнения получателей услуг	7	5,4	Режим работы музея в разделе сайта www.tarhany.ru «Услуги»: http://tarhany.ru/service	Постоянно	Потапова Н.К., первый заместитель директора
	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Изучения мнения получателей услуг	7	5,4	Мониторинг отзывов посетителей	Постоянно	Потапова Н.К., первый заместитель директора
	критерию:	Итого по	14	10,6			
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры							
	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала	Изучения мнения получателей услуг	7	5,7	Мониторинг отзывов посетителей	Постоянно	Потапова Н.К., первый заместитель директора
	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации, ее структурных	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях. Визитах и	1	0,5	Разделы сайта www.tarhany.ru «Музей»: http://tarhany.ru/museum , «Контакты»: http://tarhany.ru/contact , раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации –	Постоянно, в случае изменения данных внесение изменений в	Саблина Ю.В., ученый секретарь, Сержантов А.А., программист

<p>подразделений и филиалов, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</p>	<p>рабочих поездках руководителя организации культуры</p>			<p>страница «Контакты» (http://tarhany.ru/contact) на сайте, форма обратной связи.</p>	<p>течение 3-х дней</p>	
	<p>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</p>	1	1			
	<p>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</p>	1	1			
	<p>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителями организации культуры)</p>	1	0			
	<p>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</p>	2	2			
	<p>Режим, график работы организации культуры</p>	1	1			
Итого:		7	5,5			
Итого по критерию:		14	11,2			

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	Изучения мнения получателей услуг	5	4	Мониторинг отзывов посетителей	Постоянно	Потапова Н.К., первый заместитель директора
	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виждет на сайте учреждения)	1	1	Независимой системой оценки качества услуг можно считать сервис TripAdvisor	Постоянно	Сержантов А.А., программист
		Ссылка на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1			
		Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1			
		Порядок (методика) проведения независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1			
		Предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы	1	1			
						Саблина Ю.В., ученый секретарь, Сержантов А.А., программист	

		организации культуры					
Итого:			6	4			
	Качество проведения экскурсий	Изучения мнения получателей услуг	4	3,2	Мониторинг отзывов посетителей	Постоянно	Потапова Н.К., первый заместитель директора
	Разнообразие экспозиций	Изучения мнения получателей услуг	2	1,7	Отслеживание современных тенденций с целью возможного использования в экспозиционной работе, мониторинг отзывов посетителей	Постоянно	Потапова Н.К., первый заместитель директора, Красильникова Е.Г., заместитель директора по научно-исследовательской работе
Итого по критерию:			17	12,9			
Итоговый балл:			100	72			