Утверждаю

Директор Кирилло-Белозерского

музея-заповедника

_____ М.Н. Шаромазов

«22» марта 2016 г.

**План мероприятий по улучшению качества деятельности
Кирилло-Белозерского музея-заповедника**

№№	Показатель	Планируемые мероприятия	Ответственные
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	<ul style="list-style-type: none">Своевременно обновлять общую информацию о музее на сайте и информационных стендах, в учредительных документах в соответствии с уставом музея	Л.А. Лупушор И.Н. Паршукова О.Н. Анфимова А.И. Смирнов И.А. Гостинщикова О.И. Фаустова
1.2.	Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	<ul style="list-style-type: none">Ежеквартально публиковать на сайте музея информацию о выполнении государственного задания, ежегодно о результатах деятельности музея	И.В. Фафурина С.М. Шаромазова А.И. Смирнов
1.3.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	<ul style="list-style-type: none">На регулярной основе осуществлять информирование о предстоящих выставках и мероприятиях. Продолжить работу по разработке виртуальных экскурсий	А.И. Смирнов И.А. Гостинщикова С.В. Беляшов Л.В. Теребова С.А. Пестерев
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	<ul style="list-style-type: none">Постоянно поддерживать чистоту и порядок во всех экспозиционных и выставочных помещениях и территории музея и филиалов.На регулярной основе обновлять мебель и оборудование в местах приема посетителей	И.Н. Паршукова О.Н. Анфимова Н.В. Иванова И.А. Гостинщикова
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по	<ul style="list-style-type: none">Ежегодно пересматривать Перечень услуг, предоставляемых музеем.Периодически обновлять	Л.А. Лупушор И.В. Фафурина Т.А. Панина

	потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	<p>Прейскурант цен на услуги в соответствии с Законодательством РФ и указаниями Министерства культуры РФ.</p> <ul style="list-style-type: none"> Расширить перечень услуг, предоставляемых на платной основе 	С.Г. Крутов
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить бесперебойную оплату хостинга, доменных имен и работы компании-подрядчика по поддержке сайта. Обеспечить составление технических заданий и контроль работы подрядчика, осуществляющего техническую поддержку сайта, его обновлению и модернизацию. Организация работы по разработке встроенной системы контекстного поиска на сайте. Контроль за системой учёта посещений сайта. Обеспечение бесплатности и доступности информации на сайте. Обеспечение доступа к независимой системе учета посещений сайта на главной странице сайта 	И.В. Фафурина М.М. Кузьмина А.И. Смирнов
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	<ul style="list-style-type: none"> Организовать в летнее время 2016г. работу кафе на территории музея, в дальнейшем организовать работу кафе в Народном доме на постоянной основе. Ежегодно увеличивать процент проведения лекций, мероприятий интерактивных занятий и т.п. на платной основе. Разработать в 2016 г. аудио экскурсию по Успенскому собору 	Т.А. Панина С.В. Беляшов Л.Н. Акимова Т.В. Котова
2.6.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	<ul style="list-style-type: none"> Провести работу в 2016-2020гг. по благоустройству территории музея и прилегающей к нему территории в соответствии с Генеральным планом развития территории ансамбля Кирилло-Белозерского монастыря и Охранных зон и Генерального плана формирования музейного комплекса в м. Цыпино 	О.В. Вороничева И.Н. Паршукова Н.В. Иванова
2.7.	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	<ul style="list-style-type: none"> Установить на официальном сайте музея систему он-лайн бронирования билетов для посещения экспозиций и выставок. Организовать работу по размещению каталогов выставок в электронном виде на соответствующих страницах сайта 	А.И. Смирнов С.А. Пестерев
2.8	Удобство пользования электронными	<ul style="list-style-type: none"> Дальнейшая доработка сайта музея 	А.И. Смирнов

	сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)		
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	<ul style="list-style-type: none"> В связи со значительной сезонностью приема посетителей и приемом большого количества организованных посетителей с теплоходов, курсирующих по Волго-Балту продолжить практику работы музея без выходных в летний сезон, предусмотреть увеличение объема работы экспозиций и выставок в соответствии с графиком приема туристических теплоходов. Продление работы ряда выставок в летнее время до 20.00 	И.Н. Паршукова Т.А. Панина В.В. Веденин
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	<ul style="list-style-type: none"> Осуществить внедрение автоматизированной билетной системы во всех кассах музея 	А.И. Смирнов
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	<ul style="list-style-type: none"> Ежегодно проводить Производственные учебы, собрания с экскурсоводами, смотрителями, кассирами на которых ставятся вопросы развивающие коммуникабельность, компетентность сотрудников. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников учитывается при определении премиальных выплат 	М.М. Кузьмина Т.А. Панина В.В. Веденин
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	<ul style="list-style-type: none"> Отслеживать актуальность имеющейся на сайте информации по руководящему составу организации, структурным подразделениям и филиалам, режиму работы, контактными данными, предложениям по улучшению качества услуг организации 	С.М. Шаромазова А.И. Смирнов О.И. Фаустова
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	<ul style="list-style-type: none"> Ежемесячно рассматривать уровень независимой оценки качества оказания услуг. Оперативно принимать меры по их улучшению как в работе отделов и филиалов, так 	Администрация музея Зав. филиалами

		и по работе отдельных сотрудников	
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	<ul style="list-style-type: none"> • Проводить постоянный мониторинг качества работы музея на основании выполнения государственного задания и выполнения целевых показателей 	Администрация музея Зав. филиалами
5.3.	Качество проведения экскурсий	<ul style="list-style-type: none"> • Провести в 2016 году аттестацию экскурсоводов музея. • Оперативно рассматривать все замечания и предложения от посетителей, которые касаются качества проведения экскурсий. • Применять меры морального и материального стимулирования 	И.А. Смирнов Т.А. Панина
5.4.	Разнообразие экспозиций организации культуры	<ul style="list-style-type: none"> • Раз в 5 лет обновлять постоянные экспозиции в музее и филиалах. Ежегодно строить до 60 новых выставок. После окончания реставрационных работ музеефицировать памятники и интерьеры 	Л.А. Лупушор И.А. Гостинщикова О.В. Силина