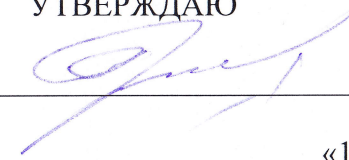


УТВЕРЖДАЮ

Директор



Губчевская Л.А.

«16» января 2024 г.

План мероприятий по улучшению качества работы
ГБУК ЛО «Старолadoжский историко-архитектурный и археологический музей-заповедник» на 2024 г.

№ п/п	Показатель	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
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	Актуализация информации на сайте в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	зав. отделом музея Орлова М.В.
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	Актуализация информации на сайте в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	зав. отделом музея Орлова М.В.
1.3	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Своевременное размещение информации на сайте в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	I квартал	зав. отделом музея Орлова М.В., главный бухгалтер Утина Е.В.
1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	Размещение на сайте информации о планирующихся к открытию экспозициях и выставках.	постоянно	зав. отделом музея Орлова М.В. зав. сектором музея Фомина М. Г.

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	Поддержание чистоты и порядка в помещениях и на территории	постоянно	начальник отдела МТС	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	Актуализация информации на сайте в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	зав. отделом музея Орлова М.В. начальник юридического отдела Утин А.Н.	
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	Обеспечение своевременной оплаты хостинга с целью бесперебойной работы сайта, своевременное исправление нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте.	постоянно	главный бухгалтер Утина Е.В. программист Кирич И.И.	
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	Организация интерактивных программ совместно с клубами исторической реконструкции	II-III квартал	начальник отдела МТС зав. отделом музея Орлова М.В.	
2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	Обновление прейскуранта услуг в соответствии с Законодательством РФ, указаниями Министерства культуры и комитета по сохранению культурного	постоянно	главный бухгалтер Утина Е.В.	

		наследия Ленинградской области		
2.6	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	Информирование посетителей о технике безопасности; ограничение доступа к объектам, опасным для посещения	постоянно	начальник отдела МТС гл. сотрудник СБ Михаличев С.Н.
3	Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь.	Организация эквайрингового обслуживания в области приёма платежей за реализацию входных билетов и экскурсионного обслуживания Работа терминалов продажи билетов	постоянно	главный бухгалтер Утина Е.В.
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Благоустройство территории крепостного двора и территорий, прилегающих к памятникам в соответствии с планом	II-III кв.	зам. директора по строительству Григорьева И.В.
3.3	Удобство графика работы организации культуры	Продление работы экспозиций и выставок до 18.00	июнь-август	зав. отделом музея Степина С.В.
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Проведение тематического совещания с сотрудниками по вопросу повышения качества обслуживания для улучшения коммуникабельности на предмет бесконфликтного общения с посетителями	ежеквартально	зав. сектором музея Бараусов Р.В. зав. сектором музея Фомина М.Г. зав. отделом музея Орлова М.В.

4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	Актуализация информации на сайте в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	зав. отделом музея Орлова М.В.
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Проведение регулярного внутреннего контроля качества оказания услуг путём анализа записей в «Книге отзывов»; отзывов, полученных по электронной почте; устных опросов посетителей	постоянно	зав. отделом музея Орлова М.В. зав. сектором музея Бараусов Р.В. зав. сектором музея Фомина М.Г.
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	Размещение результатов независимой оценки качества услуг на сайте	IV квартал	директор Губчевская Л.А. зав. отделом музея Орлова М.В.
5.3	Качество проведения экскурсий	Проведение периодического контрольного прослушивания экскурсоводов Контроль освоения новых экскурсионных тем	II-III квартал	зав. отделом музея Орлова М.В.
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	Работа над экспозицией в Воротной башне крепости, организация временных выставок	в течение года	зам. директора Залогина А.А. зав. сектором музея Бараусов Р.В. зав. сектором музея Фомина М.Г.