

«Утверждаю»

директор Музея-заповедника

С. В. Рахманинова «Ивановка»

А. И. Ермаков

15 августа 2020 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества деятельности

Тамбовского областного государственного бюджетного учреждения культуры

«Музей-заповедник С. В. Рахманинова «Ивановка»

№	Показатель	Планируемые мероприятия
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.	Своевременно обновлять общую информацию о музее на сайте и информационных стендах, в учредительных документах в соответствии с уставом музея
1.2.	Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры.	Ежеквартально публиковать на сайте музея информацию о выполнении государственного задания, ежегодно о результатах деятельности музея.
1.3.	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры.	На регулярной основе осуществлять информирование о предстоящих выставках и мероприятиях. Продолжить работу по разработке виртуальных экскурсий.
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений).	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.
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. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	Ежегодно пересматривать Перечень услуг, предоставляемых музеем. Периодически обновлять Прейскурант цен на услуги в соответствии с Законодательством РФ и указаниями Управления культуры и архивного дела Тамбовской области. Расширить перечень услуг, предоставляемых на платной основе.

<p>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.</p>	<p>Обеспечить бесперебойную оплату хостинга, доменных имен и работы компании-подрядчика по поддержке сайта. Обеспечить техническую поддержку сайта, его обновление и модернизацию. 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.</p>
<p>2.4 Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид).</p>	<p>Ежегодно увеличивать процент проведения лекций, мероприятий интерактивных занятий и т.п. на платной основе. Разработать аудио экскурсию по Усадьбному дому.</p>
<p>2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры</p>	<p>Провести работу по благоустройству территории музея и прилегающей к нему территории.</p>
<p>2.7. Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения.</p>	<p>Организовать работу по размещению каталогов выставок в электронном виде на соответствующих страницах сайта.</p>
<p>2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).</p>	<p>Дальнейшая доработка сайта музея.</p>
<p>3. Время ожидания предоставления услуги</p>	
<p>3.1. Удобство графика работы организации культуры.</p>	<p>В связи со значительной сезонностью приема посетителей и приемом большого количества организованных посетителей продолжить практику работы музея без выходных в летний сезон, предусмотреть увеличение объема работы экспозиций и выставок в соответствии с графиком приема туристических групп.</p>

3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.	Рассмотреть возможность внедрения автоматизированной билетной системы в кассе музея.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.	
4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.	Ежегодно проводить Производственные учебы, собрания с экскурсоводами, зрителями, кассиром, на которых ставятся вопросы, развивающие коммуникабельность, компетентность сотрудников. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников учитывается при определении премиальных выплат.
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.	Отслеживать актуальность имеющейся на сайте информации по руководящему составу организации, структурным подразделениям, режиму работы, контактными данными, предложениям по улучшению качества услуг организации.
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.	Ежемесячно рассматривать уровень независимой оценки качества оказания услуг. Оперативно принимать меры по их улучшению как в работе отделов и филиалов, так 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.	Проводить постоянный мониторинг качества работы музея на основании выполнения государственного задания и выполнения целевых показателей.
5.3. Качество проведения экскурсий	Провести аттестацию экскурсоводов музея. Оперативно рассматривать все замечания и предложения от посетителей, которые касаются качества проведения экскурсий. Применять меры морального и материального стимулирования.
5.4. Разнообразие экспозиций организации культуры	Раз в 5 лет обновлять постоянные экспозиции в музее и отделах. Ежегодно строить новые выставки.