

**Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственного историко-культурного и природного музея-заповедника  
А.С. Грибоедова «Хмелита»**

**ПЛАН  
по улучшению оказания услуг  
2017 год**

	Показатель	Наименование информационного объекта (требования)	Сроки выполнения
1	1. Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый ящик, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации	В течение года
		Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	В течение года
		Адрес электронной почты	В течение года
		Совершенствование и размещение новой схемы «Структура организации культуры»	март 2017 г.
		Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	В течение года
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Общая информация об учреждении	В течение года
		Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	март 2017 г.
		Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	февраль 2017 г.
		Информация о государственном задании на текущий финансовый год	март 2017 г.
		Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	февраль 2017 г.
		Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	февраль 2017 г.
		Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	В течение года
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
		Работа над улучшением доступа к услуге «Виртуальный музей»	В течение года совместно со специалистами портала МК РФ
2	2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места сидений, чистота помещений)	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организаций 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	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	В течение года
		Дополнительные услуги, оказываемые на платной основе.	Размещение информации по дополнительным услугам до 1 апреля 2017 г.
		Услуги, оказываемые на платной основе	В течение года
		Ограничения по ассортименту услуг	Разработка и

			размещение ограничений по ассортименту услуг до 1 апреля 2017 г.
		Ограничения по потребителям услуг	В течение года
		Стоимость оказываемых услуг	В течение года
		Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	В течение года
2.3	<p>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.</p> <p>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации.</p> <p>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>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</p> <p>Бесплатность, доступность информации</p> <p>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</p> <p>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</p> <p>Дата и время размещения информации</p> <p>Наличие независимой системы учета посещений</p> <p>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</p> <p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта.</p> <p>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>В течение года</p> <p>В течение года</p> <p>В течение года</p> <p>В течение года</p> <p>С января 2017 г</p> <p>Проведение технических работ по установке системы в течение первого полугодия</p> <p>Проведение технических работ по установке системы в течение первого полугодия</p> <p>В течение года</p> <p>В течение года</p>
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных театральных мероприятий, аудиогид)	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
2.6	Транспортная и пешая доступность	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	Электронный билет организации культуры / электронный каталог	<p>Создание услуги «Электронный билет» возможно при дополнительном финансировании (поиск средств)</p> <p>Размещение электронного каталога «Библиотека А. С. Грибоедова» - 3-й квартал 2017 г.</p>

		Виртуальные экскурсии по организации	Работа над концепцией по созданию электронной экскурсии по организации – 4-й квартал 2017 г.
		Онлайн регистрация /возможность бронирования билетов/электронных документов	В течение года
		Электронная очередь/электронная запись в учреждение	В течение года
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
III. Время ожидания предоставления услуги			
3.1	Удобство графика работы организации	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
	Удобство процедуры покупки билетов	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, часа электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	В течение года
		Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	В течение года
		Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	В течение года
		Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	Создание услуги «Онлайн-консультант» возможно при дополнительном финансировании (поиск средств)
		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	В течение 1-го квартала 2017 г
		Режим, график работы организации культуры	В течение года
У. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	В течение года
		Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	В течение года

	независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а так же предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	В течение года совместно со специалистами МК РФ
		Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	В течение года
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	В течение года совместно со специалистами МК РФ
		Предложения об улучшении качества деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	Разработка плана – январь 2017 г.
5.3	Качество проведения экскурсий	Изучение мнения получателя услуг	В течение года
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	Изучение мнения получателя услуг	В течение года