



**ДВОРЕЦ
ТВОРЧЕСТВА
ДЕТЕЙ
И МОЛОДЁЖИ**
ИМЕНИ А.П. ГАЙДАРА

А.П. Гайдар

Сайт учреждения культуры

Чем наполнять, как оформлять,
когда изменять, чтобы повысить
баллы независимой оценки
качества

Пугач О.В.,
начальник отдела развития
Дворца творчества детей и молодежи имени А.П. Гайдара

Нормативная база

Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277	Требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций
Приказ Минкультуры РФ от 22.11.2016 № 2542	Показатели, по которым проводится независимая оценка качества оказания услуг, в баллах
Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 (ред. от 27.11.2017)	Структура и наполнение сайта образовательной организации (для культуры – справочно). Уточнения параметра «доступность информации» – критерии технической доступности.
ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению	Особенности наполнения и оформления сайта для доступа людей с нарушениями зрения. Уточнение критериев доступности информации.

Наполнение сайта

Приказ МК РФ № 277, пункт 8. На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

8.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

- полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

Удобно выносить информацию в краткую справку «Коротко об организации».

Карта (Яндекс.Карты, GoogleMaps) или картинка со схемой проезда.

- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

Режим работы: понедельник-суббота, выходной – воскресенье.

График работы: 09:00-21:00, без перерыва.

Контактный телефон – рабочий номер телефона, по которому в часы работы учреждения отвечает сотрудник учреждения.

- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Удобно давать структуру – «дерево»: руководитель, заместители, под каждый заместителем – отделы, деятельность которых он курирует + фотографии сотрудников + их телефоны и адреса электронной почты.

Или подробно перечислить отделы, с их руководителями: <http://mskcc.ru/About/Pages/Kontakty>

Наполнение сайта

Приказ МК РФ № 277, пункт 8. На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

8.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

- сведения о видах предоставляемых услуг;

Перечень кружков, секций, коллективов, клубных формирований. Перечень платных и бесплатных услуг и работ.

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

Прейскурант + приказ об утверждении прейскуранта. Пример одновременного установления цены на программу: «гитара, 2 часа в неделю».

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

Какие здания, помещения, оборудование и материалы у вас есть для ведения деятельности.

Презентация гконцертного комплекса: зал, гримерные комнаты, параметры сцены, спецификация звукового и осветительного оборудования.

<http://zilcc.ru/spaces/>

http://dpgaidar.mskobr.ru/info_edu/support_and_equipment/

- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Образовательная, медицинская...

- информация о планируемых мероприятиях;

Анонсы, афиши, календарь. Новости на главной странице.

- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Наполнение сайта

Приказ МК РФ № 277, пункт 8. На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

8.3. Иная информация:

- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;

Пример: пакет материалов о противодействии терроризму, экстремизму, правилам поведения на массовых мероприятиях, как вести себя в толпе и т.п. от Департамента образования города Москвы всем подведомственным организациям перед Кубком Мира по футболу.

- информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

«Горячая кнопка» с главной страницы, как и на форму оценки.

- план по улучшению качества работы организации.

Концепция развития. Перспективный план.

Форма представления информации

«...в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну)».

Оформление сайта

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Статья 3:

«персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных)».

На официальном сайте мы имеем право выкладывать в свободный доступ Ф.И.О., возраст, место проживания только тех людей, с которыми мы подписали **согласие на получение и обработку персональных данных**.

Выход – деперсонифицировать данные.

Опасно	Безопасно
Поздравляем Алису Федорову с победой в турнире по шашкам!	Заголовок: Поздравляем воспитанницу Дворца с победой в турнире по шашкам! Анонс: Спортсменка 2008 года рождения из группы педагога А.А. Иванова заняла первое место на турнире «Надежды России»
Публикация итогового протокола с фамилиями участников.	Публикация итогового протокола с номерами или кодами участников.

Оформление сайта

Приказ Рособнадзора от 29.05.2014 № 785

Пункт 4:

Форматы файлов: pdf, doc, docx, xls, xlsx, odt, ods

Пункт 5:

А) max 15 Мб

Б) не менее 75 dpi

В) читаемость.

<http://dpgaidar.mskobr.ru/>

ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению:

1. Инструмент поиска – лупа;
2. Увеличение текста min x3;
3. Возможность использования как минимум страницами первого уровня рубрикатора и их содержимым. Текст не более трех прокруток экрана.

Оформление сайта

Сайты учреждений культуры, условно:

- удобные для проверяющих (сайт для учредителя);
- удобные для посетителей (сайт для людей).

<http://цкурал.екатеринбург.рф/>

<http://mskcc.ru/>

<https://cbsuvaо.ru/>

<http://www.hortus.ru/>

См. также международный опыт:

- Музей Виктории и Альберта: <https://www.vam.ac.uk/>
- Музей современного искусства Kiasma: <https://kiasma.fi/>
(обратите внимание: FI, SV, RU, EN, Jap, China)

Оформление сайта

На «сайте для учредителя»:

- 1) сухие формулировки, названия разделов, как в нормативных актах;
- 2) основной инструмент поиска – рубрикатор;
- 3) представлено только то, что требуется в письме МК РФ №277;
- 4) «неюзабилити»: дизайн сайта не помогает посетителю найти ответы на его вопросы (нет системы поиска по тэгам, нет подсказок, отсутствует живое общение и служба поддержки).

Выход – группы в социальных сетях.

Оформление сайта

На «сайте для посетителя»:

- 1) меню, рубрикатор не являются главными инструментами поиска. Работают поиск по сайту, облако тэгов, интуитивный поиск;
- 2) много фотоматериалов,двигающихся элементов;
- 3) разделы названы очень просто – так, как это поймет любой посетитель.

Оформление сайта

Высший пилотаж – адаптация под носитель (смартфон, планшет, компьютер).

Если это невозможно – вынести на главную, крупно:

-адрес;

-время работы;

-«живой» телефон;

-электронную почту или другой способ связи.

Продающий инструмент – форма записи в кружок, форма обратной связи (заявка на звонок).

Оформление сайта

Пример сайта для посетителя:

- <http://цкурал.екатеринбург.рф/>
- <http://mskcc.ru/>
- <https://cbsuvaо.ru/>
- <http://www.hortus.ru/>

Оценка сайта: на что мы НЕ можем повлиять

1. Восприятие посетителем понятия «комфорт».

Опосредованное влияние – создание брендбука. При разработке и принятии брендбука в первую очередь ориентировать дизайнера на тех, для кого вы работаете. Что эти люди узнают, считают красивым и удобным.

2. Общее впечатление о компетентности сотрудников.

Выход – регулярно проводить инструктажи, рассказывать тем, кто встречает людей, обо всех новых программах. Учитывать, что делать, если задали вопрос, ответа на который вы не знаете. Как минимум, ваши сотрудники должны ориентироваться в том, что есть на официальном сайте организации.

Оценка сайта:

НА ЧТО МЫ МОЖЕМ ПОВЛИЯТЬ

1. На логику представления информации.
«Тест пятилетнего ребенка»: может ли ребенок или человек пенсионного возраста без подсказок найти режим работы организации, ее адрес, записаться или узнать условия записи? Если нет – сайт не выполняет свою основную функцию.
2. На актуальность опубликованных данных.
Как только вносятся изменения в устав, концепцию развития, правила пользования учреждением, правила записи, прейскурант цен, план ФХД и другие документы, сканы этих документов в формате pdf должны быть выложены на сайт. Срок – 10 дней.
3. На своевременность и достоверность новостей на сайте.
4. На грамотность.
5. На тон, которым учреждение общается со своими гостями.