

МБУК «Краеведческий музей»

от 01.12.2017
Об утверждении Плана мероприятий
по улучшению работы муниципального
бюджетного учреждения культуры
«Каменск-Уральский краеведческий
музей им. И.Я. Стяжкина»

№ 41

В соответствии с письмом заместителя Губернатора Свердловской области от 09.11.2017 « 01-01-76/17303 «О разработке планов по улучшению работы учреждений среды культуры» и с целью устранения недостатков, выявленных в результате проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина».
2. Ответственным лицам обеспечить исполнение мероприятий, предусмотренных Планом, в установленные сроки.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



И.Н. Постников

Утвержден приказом директора
МБУК «Краеведческий музей»
от 01.12.2017 №41

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Каменск-Уральский краеведческий музей им. И.Я. Стяжкина», 6612014995 (наименование учреждения, ИНН)

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
1.1	Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг (НОКОУ) на предмет выявления недостатков в части обеспечения и доступности информации в музее	До 30.12.2017	Директор Постников И.Н.	Информационно-аналитическая справка	Качество анализа
1.2	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте музея в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	Научный сотрудник Наумов Е.М.		Ведение сайта в соответствии с действующими требованиями
1.3	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте музея	постоянно	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.		Ведение сайта в соответствии с действующими требованиями
1.4	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность музея с целью расширения использования инструментов SMM-продвижения	постоянно	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Совершенствование информационно-рекламной деятельности	Увеличение числа посетителей
2. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1	Проведение анализа результатов НОКОУ в музее по выявлению недостатков оказания услуг в части	по результатам анкетирования	Зам. по АХЧ Медведева Р.А.	Информационно-аналитическая справка	Качество анализа

	комфортности пребывания в музее								
2.2	Организация обучения сотрудников музея, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями, по соответствующим программам повышения квалификации	в течение года	Директор Постников И.Н. Зам. по АХЧ Медведева Р.А.	Обучение сотрудников	Повышение квалификации				
2.3	Актуализация на сайте музея информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	постоянно	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Информирование потенциальных посетителей	Отсутствие обоснованных обращений на недостаточность информации				
2.4	Проведение опроса посетителей музея на предмет выявления востребованных услуг методом проведения опроса посетителей музея	до 01.02.2018	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Материалы опроса					
2.5	Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг музея	ежеквартально	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	отчет					
3. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»									
3.1	Проведение анализа результатов НОКОУ в музее по выявлению недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания услуги	до 30.12.2017	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Информационно-аналитическая справка	Качество анализа				
3.2	Проведение мероприятий по измерению и анализу рабочих нагрузок сотрудников музея, участвовавших в предоставлении услуг: изучение использования рабочего времени работников, занятых обслуживанием пользователей – хронометраж отдельных процессов и операций	до 01.03.2018	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.		Отсутствие обоснованных обращений на ожидание предоставления услуги				
4. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации»									
4.1	Проведение анализа НОКОУ музея в сфере	до 31.12.2017	Зам. директора по ЭОН	Информационно-аналитическая	Качество анализа				

