

Утверждён приказом директора
МБУК «Краеведческий музей»
от 01.12.2017 г. № 41

План мероприятий по улучшению качества оказания
услуг по результатам проведённой 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, размещённой 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
1.5.	Размещение на сайте музея анонсов о планируемых к открытию выставках и отчетов об их открытии	ежемесячно	Научный сотрудник Наумов Е.М.		Оперативность размещения и достоверность информации

**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 комфортности пребывания в музее	по результатам анкетирования	Зам по АХЧ Медведева Р.А.	Информационно-аналитическая справка	Качество анализа
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	Разработка версии официального сайта музея для слабовидящих	до 01.04.2018	Директор Постников И.Н.	Пользование сайтом музея слабовидящими	
2.5	Проведение опроса посетителей музея на предмет выявления востребованных услуг методом проведения опроса посетителей	до 01.02.2018	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Материалы опроса	
2.6	Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг музея	ежеквартально	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	отчёт	

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 результатов НОКОУ музея в сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников музея	до 31.12.2017	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Информационно-аналитическая справка	Качество анализа
4.2	Проведение тематического совещания с работниками музея по вопросам повышения качества работы с посетителями	декабрь 2017	Директор Постников И.Н.		Отсутствие обоснованных обращений за низкое качество работы с посетителями
4.3	Разработка плана повышения квалификации работников музея	декабрь 2017	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Обучение сотрудников	Повышение квалификации
4.4	Организация работы по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в зданиях музея, а также их участию в мероприятиях	постоянно	Зам по АХЧ Медведева Р.А.	Обеспечение доступности музея для лиц с ОВЗ	Отсутствие обоснованных обращений на необеспечение помощи лицам с ОВЗ

5. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворённость качеством оказания услуг»

5.1	Проведение анализа результатов НОКОУ в музее на предмет выявления недостатков оказания	до 30.12.2017	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Информационно-аналитическая справка	
-----	--	---------------	------------------------------------	-------------------------------------	--

	услуг в части удовлетворённости качеством оказания услуг				
5.2	Организация контроля качества оказания услуг в музее: - опросы посетителей; - контроль записей в Книге отзывов; - отслеживание обращений граждан через сайт музея	постоянно	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г. Научный сотрудник Наумов Е.М.	Материалы контроля	
5.3	Привлечение населения в музей посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	постоянно	Директор Постников И.Н. Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Сотрудничество музея с общественными организациями	Проведение совместных мероприятий
5.4	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей музея, в целях повышения качества оказываемых услуг	ежеквартально	Зам. директора по ЭОН Партина Ю.Г.	Материалы анализа	Подготовка предложений по повышению качества услуг