

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ НА 2017 ГОД

№ п/п	Наименование мероприятий	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственные лица	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>						
1.1	Размещение информации о структуре музея и сведений об учредителях на сайте музея	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>0,5 из 1</b>	На постоянной основе в течение года	Научный сотрудник Зинатулина Н.А.	Улучшение качества работы учреждения культуры. Регулярное и своевременное размещение информации на сайте музея	Информированность потребителей услуг
1.2	Размещение информации о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности, информации о годовой бухгалтерской отчетности, информации о ПФХД, информации о контрольных мероприятиях за отчетный и текущий финансовый года на сайте bus.gov.ru	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>2 из 7</b>	На постоянной основе в течение года	Заместитель директора по экономике Соколова Е.А.	Улучшение качества работы учреждения культуры. Регулярное и своевременное размещение информации на сайте bus.gov.ru	Информированность потребителей услуг
1.3	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках и экспозициях, музейных и культурно-массовых мероприятиях в СМИ и на сайте музея	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>4,2 из 5</b>	Январь 2017 г.	Заместитель директора по науке  Кузнецов В.В.	Регулярное размещение информации о предстоящих и работающих временных выставках на сайте музея, СМИ и соц.сетях	
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность из получения</b>						
2.1	Провести анализ на оснащенность учреждения помещениями,	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>4 из 5</b>	Январь-Июль 2017 г	Главный инженер Янис В.П.	Повышение уровня комфортности пребывания в музее.	Создание комфортных условий предоставления

	оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания услуг.				Оснащение музея зонами рекреации для посетителей, куллерами с питьевой водой	услуг и доступность их получения, в том числе для людей с ограниченными возможностями.
2.2	Провести анализ по ассортименту оказываемых услуг	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>0 из 0,5</b>	На постоянной основе в течение года	Заместитель директора по экономике Соколова Е.А.	Расширение ассортимента оказываемых услуг, размещение информации в СМИ и на сайте музея прейскуранта цен на услуги в т.ч и дополнительные	Информированность потребителей услуг
2.3	Провести анализ по наличию дополнительных услуг в организации культуры	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>6,2 из 8</b>	На постоянной основе в течение года	Главный бухгалтер Чижова Е.А.	При необходимости и наличия финансирования оборудовать места общественного питания. Для удобства посетителей выставок и экспозиций закупить аудиогиды.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг
2.4	Наличие электронных билетов, электронного бронирования билетов	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>0 из 2</b>	На постоянной основе в течение года	Главный бухгалтер Чижова Е.А.	При наличии финансирования организовать продажу и бронирование билетов в электронном виде на сайте музея	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, рост количества потребителей услуг

### 3. Время ожидания предоставления услуги

3.1	Провести анализ на предмет удобства графика работы учреждения и процедуры покупки (бронирования) билетов	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>6,2 из 7</b>	Январь 2017 г	Научный сотрудник Горенкова А.И.	При необходимости изменить график работы музея, разработать систему бронирования (резервирования) билетов	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг
3.2	Онлайн-консультант организации культуры	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>0 из 1</b>	Январь 2017 г	Помощник директора музея Лукьянова Е.В.	На сайте музея добавить раздел с онлайн-консультантом (системой мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры. Назначить ответственного для работы с Онлайн-консультантом и определить время на ответ по обращениям	Информированность потребителей услуг, положительные отзывы со стороны населения

					граждан.	
<b>4. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>						
4.1	Информационные сообщения о проведении независимой оценки качества услуг, результаты независимой оценки качества оказания услуг	Результат независимой оценки качества от 30.10.2016 г: <b>0 из 1</b>	Январь 2017 г	Научный сотрудник Зинатулина Н.А.	Разместить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг и настоящий план мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг на сайте музея.	Информированность потребителей услуг