

Приложение 1
к приказу от 23.11.2016 № 40 о/д

УТВЕРЖДАЮ:
Директор муниципального бюджетного учреждения культуры
«Музей истории города Мончегорска»
Сорокина И.А.
1 «23» 11 2016г.

**План мероприятий по улучшению качества работы
муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»**

№ п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Открытость и доступность информации об Учреждении					
1.1.	Проанализировать состав, актуализировать и дополнить общие сведения об учреждении на официальном сайте музея	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 30 декабря 2016 года	Заведующий отделом НПиИ	Актуальная и полная информация об учреждении, размещенная на официальном сайте	Наличие актуальной и полной информации об учреждении, размещенной на официальном сайте
1.2.	Проанализировать и разместить недостающую информацию о выполнении муниципального задания, отчетах о результатах деятельности учреждения	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 31 января 2017 года – по итогам с 2015 год; далее - по мере поступления информации в течение года	Заведующий отделом НПиИ	Информация о выполнении муниципального задания, отчетах о результатах деятельности учреждения	Актуальная информация о выполнении муниципального задания, отчетах о результатах деятельности учреждения
1.3.	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, музейных и культурно-массовых мероприятиях. По итогам анализа внести корректировки в рекламно-информационную деятельность учреждения и расширить использование инструментов SMM-продвижения (SMM-маркетинг в социальных сетях)	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 31 января 2017 года	Заведующий отделом НПиИ	Своевременное и активное информирование о предстоящих выставках, экспозициях, мероприятиях музея	Наличие своевременного и активного информирования о предстоящих выставках, экспозициях, мероприятиях музея

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1.	Активизировать работу по размещению электронных каталогов предметов фондового собрания музея	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	На постоянной основе	Заведующий отделом НПиИ Главный хранитель музейных предметов	Размещение электронных каталогов предметов фондового собрания на официальном сайте музея	Наличие доступа к изображениям и информации о предметах из музейного собрания
2.2.	Провести работы по оптимизации Интернет-сайта музея для создания возможности пользования Интернет-ресурсом слепыми и слабовидящими	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 31 декабря 2018 года	Директор Заведующий отделом НПиИ	Возможность пользования Интернет-сайтом музея слепыми и слабовидящими	Наличие возможности пользования Интернет-сайтом музея слепыми и слабовидящими
3.	Время ожидания предоставления услуг					
3.1..	Провести опрос населения муниципального образования на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей музея. По итогам опроса в случае возможности скорректировать режим работы музея	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 31 августа 2017 года	Директор	Проведение опроса населения муниципального образование	Наличие графика работы музея, скорректированного на основании опроса населения муниципального образование
4.	Доброжелательность, вежливость, компетенция работников музея					
4.1.	Назначить ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании музея, а также участию в мероприятиях	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 30 декабря 2016 года	Директор	Издание приказа о назначении ответственных лиц и организация работы по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании музея, а также участию в мероприятиях	Обеспечение помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании музея, а также участию в мероприятиях
4.2.	Разместить на информационных стендах и на Интернет-сайте музея информацию об ответственных лицах (фамилии, имена ,отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе музея или выражению благодарности	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 30 декабря 2016 года	Директор	Разместить на информационных стендах и на Интернет-сайте музея информацию об ответственных лицах (фамилии, имена ,отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе музея или выражению благодарности	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала музея
5.	Удовлетворённость качеством оказания услуг					
5.1..	Проведение выборочных опросов посетителей музея в целях	Предложения общественного совета при	Ежегодно в мае	Директор	Проведение выборочных опросов посетителей музея в целях	Повышение уровня удовлетворенности качеством

	получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразия услуг, а также последующей корректировки деятельности учреждения с учетом полученной информации	Комитете по культуре и искусству Мурманской области			получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразия услуг	оказываемых услуг посетителей музея до 85%
5.2.	Разметить на официальном сайте музея информации об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план работы по улучшению качества работы музея, а также результатах его выполнения	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 01.12.2016 Размещение отчетов о выполнении плана по улучшению качества работы музея - ежегодно до 20 января года, следующего за отчетным	Директор	Размещение на официальном сайте музея информации об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план работы по улучшению качества работы музея, а также результатах ее выполнения	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг посетителей музея до 85%
5.3.	Создать на сайте музея страницу «Обратная связь», на которой граждане могут выразить в режиме онлайн свое мнение по вопросу качества предоставляемых музеем услуг	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 29 декабря 2017 года	Заведующий отделом НПиИ»	Создание на сайте музея страницы «Обратная связь», на которой граждане могут выразить в режиме онлайн свое мнение по вопросу качества предоставляемых музеем услуг	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг посетителей музея до 85%
5.4.	Назначить ответственных лиц за ведение учета обращений граждан, поступивших на страницу «Обратная связь» Интернет-сайта музея, направления ответов на их обращения.	Предложения общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области	До 30 декабря 2016 года	Директор	Обеспечение в максимально возможно сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу «Обратная связь»	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг посетителей музея до 85%