

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
 приказом муниципального казенного
 учреждения культуры «Тихорецкий
 историко-краеведческий музей»
 от 16.10.2017 № 96

План мероприятий по улучшению качества услуг,
 оказываемых МКУК ТГП ТР «Тихорецкий историко-краеведческий музей»
 по результатам независимой оценки качества услуг
 на 2017 -2018 годы

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок | Ответственное лицо | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения |
|-------|--|--|--------------------|---|---|--|
| 1 | Изучение мнений получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных у них каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах; - размещение плана предоставления услуг на очередной календарный год; | Рекомендации общественного совета по результатам независимой оценки качества услуг | Постоянно | Заведующая экскурсионно-массовым отделом Сачук Н.А. | Улучшение информированности населения | Увеличение количества посетителей |
| 1.1 | Доработка функционала сайта и актуализация информации: Актуализация информации на сайте, размещение на сайте следующей информации - наличие независимой системы учета | Рекомендации общественного совета по результатам независимой оценки качества услуг | IV квартал 2017 г. | Научный сотрудник Жданова Е.Г. | Доступность в получении информации о работе музея | Повышение оценки качества работы музея |

| | | | | | | |
|-----|---|---|-----------------------|--|---------------------------------|---|
| | <p>посещений сайта.</p> <ul style="list-style-type: none"> - раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта; наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту - ограничение по ассортименту и потребителям услуг, - результаты независимой оценки качества оказания услуг Музеем; - предложения об улучшении качества деятельности учреждения; - план по улучшению качества работы организации культуры. | | | | | |
| 1.2 | <p>Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи:</p> <p>использование механизмов общественного участия (коллегиальные органы управления качеством: общественные, экспертные советы);</p> | <p>Рекомендации общественного совета по результатам независимой оценки качества услуг</p> | <p>В течение года</p> | <p>Заведующая экскурсионно-массовым отделом Сачук Н.А.</p> | <p>Улучшение качества услуг</p> | <p>Положительные отзывы посетителей</p> |

| | | | | | | |
|-----|---|---|-----------------------|--|--|--|
| 1.3 | <p>Проведение аудита существующего уровня комфортности пребывания в учреждении: количества и качества мест для сидения, чистоты помещений и так далее.</p> <p>Систематический контроль за качеством выполнения работ.</p> | <p>Рекомендации общественного совета по результатам независимой оценки качества услуг</p> | 2017г. | <p>Зам. директора по АХЧ Корякина Г.Г.</p> | <p>Устранение выявленных недочетов</p> | <p>Улучшение комфортности пребывания в музее посетителей</p> |
| 1.4 | <p>Добавление на сайт виртуальной экскурсии по экспозиции музея.</p> | <p>Рекомендации общественного совета по результатам независимой оценки качества услуг</p> | 1-ое полугодие 2018г. | <p>Научный сотрудник Жданова Е.Г.</p> | <p>Расширение аудиторской деятельности музея</p> | <p>Привлечение интереса к музею, повышение его престижа</p> |
| 1.5 | <p>Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых Музеем в данный момент, и возможное расширение их ассортимента: - свободный книгообмен, wi-fi, стойки с прессой, информация о событиях и проектах учредителя и др.</p> | <p>Рекомендации общественного совета по результатам независимой оценки качества услуг</p> | 1-ое полугодие 2018г. | <p>Директор Неботова И.И. Заведующая экскурсионно-массовым отделом Сачук Н.А. Научный сотрудник Жданова Е.Г.</p> | <p>Улучшение комфортности пребывания в музее</p> | <p>Положительные отзывы посетителей</p> |
| 1.6 | <p>Создание раздела или специальной формы на сайте Музея для направления предложений по улучшению качества услуг Музея.</p> | <p>Рекомендации общественного совета по результатам независимой оценки качества услуг</p> | 2018г. | <p>Научный сотрудник Жданова Е.Г.</p> | <p>Анализ деятельности учреждения</p> | <p>Улучшения качества работы музея</p> |

| | | | | | | |
|-----|---|---|-------------------|---|--|---|
| 1.7 | Изучение мнений потребителей услуг: -критерии оценки качества проведения экскурсий массовых музейных мероприятий (чего именно не хватало посетителям, что их не устраивало); - устранение технических накладок во время проведения музейных мероприятий и других нарушений. | Рекомендации общественно го совета | 2017г.- 2018г. | Заведующая экскурсион но-массовым отделом Сачук Н.А. | Анализ проведен ия меропри ятий | Улучшения качества проводимых мероприятий |
| 1.8 | Повышение тематического разнообразия экскурсий, музейных уроков и научно-просветительских программ; - внедрение новых видов и форм музейной деятельности. | Рекомендации общественно го совета по результатам независимой оценки качества услуг | Постоянно | Заведующая экскурсион но-массовым отделом Сачук Н.А. | Повыше ние инте-реса к работе музея | Увеличение количества посетителей |
| 1.9 | Обеспечение «доступной среды» для маломобильных граждан | Рекомендации общественно го совета по результатам независимой оценки качества услуг | Постоянно | Директор Неботова И.И. Зам. директора по АХЧ Корякина Г.Г. | Создание условий для посещения музея маломобильных граждан | Увеличение доли кол-ва посетителей маломобильных граждан в общей доле посетителей музея |

Директор



Неботова И.И.