|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО  приказом директора МБУК МИБ  от 28.01.2020 № 18  (приложение) |

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг

Муниципальным бюджетным учреждением культуры Музей истории города Бородино

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат |

1. **Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию**

**«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг на предмет выявления недостатков в части обеспечения и доступности информации в музее | до 31.03.2020 | директор  Соколова Л.В. | 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  Маковецкая А.В. |  | ведение сайта в соответствии с действующими требованиями |
| 1.3. | Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте музея | постоянно | директор  Соколова Л.В. |  | ведение сайта в соответствии с действующими требованиями |
| 1. **Мероприятия по совершенствованию деятельности «Комфортность условий предоставления услуг»** | | | | | |
| 2.1. | Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг на предмет выявления недостатков в части комфортности пребывания в музее | до 31.03.20 | директор  Соколова Л.В. | информационно-аналитическая справка | качество анализа |
| 2.2. | Организация обучения сотрудников музея, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья | в течение года | директор  Соколова Л.В. | обучение сотрудников | повышение квалификации |
| 1. **Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»** | | | | | |
| 3.1. | Проведение анализа результатов независимой оценки качества в музее по выявлению недостатков оказания услуг в части ожидания и продолжительности оказания услуги | до 31.03.2020 | директор Соколова Л.В. | информационно-аналитическая справка | качество анализа |
| 3.2. | Проведение мероприятий по анализу рабочих нагрузок на сотрудников музея, участвующих в предоставлении услуг | до 31.03.2020 | Научный сотрудник Маковецкая А.В. |  | отсутствие обоснованных обращений на ожидание предоставления услуги |
| 1. **Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию**   **«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации»** | | | | | |
| 4.1. | Проведение анализа результатов независимой оценки качества в музее по выявлению недостатков оказания услуг в сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников музея | до 31.03.2020 | директор Соколова Л.В. |  | отсутствие обоснованных обращений на предоставление услуги |
| 4.2. | Проведение тематических совещаний с работниками музея по вопросам повышения качества работы с посетителями | в течение года | директор Соколова Л.В. |  | отсутствие обоснованных обращений на низкое качество работы с посетителями |
| 4.3. | Организация работы по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в помещении музея | постоянно | директор Соколова Л.В. | Обеспечение доступности музея для лиц с ОВЗ | отсутствие обоснованных обращений на необеспечение помощи лицам с ОВЗ |
| 1. **Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»** | | | | | |
| 5.1. | Проведение анализа результатов независимой оценки качества в музее по выявлению недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг | до 31.03.2020 | директор Соколова Л.В. | информационно-аналитическая справка | отсутствие обоснованных обращений на предоставление услуги |
| 5.2. | Организация контроля качества оказания услуг в музее:  - контроль записей в Книге отзывов;  - отслеживание обращений граждан через Сайт музея | постоянно | научный сотрудник Маковецкая А.В. | материалы контроля |  |
| 5.3. | Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей музея, в целях повышения качества оказываемых услуг | ежемесячно | директор  Соколова Л.В. | материалы анализа | подготовка предложений по повышению качества услуг |