

Утверждаю  
 Директор МАУ «Краеведческий музей»  
 Л.Э. Бувалец



**План мероприятий по улучшению качества условий предоставления услуг  
 в МАУ «Краеведческий музей» на 2017 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки исполнения	Ответственные исполнители
1	<b>Обеспечение открытости и доступности информации об учреждении</b>		
1.1.	Проанализировать состав, актуализировать и дополнить общие сведения об учреждении на официальном сайте музея.	1 квартал	Заведующий отделом
1.2.	Обеспечить наполнение сайта информацией в соответствии с приказами Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542, от 20.02.2015 № 277.	1-2 квартал	Специалист экспозиционно выставочного отдела
1.3.	Создать на официальном сайте раздел «вопрос – ответ» для обращения получателей услуг.	4 квартал	Заведующий отделом
1.4.	Систематически размещать на сайте музея и сайте администрации города Покачи информацию о планируемых и проведенных мероприятиях.	В течение года	Заведующий отделом
1.5.	Осуществлять взаимодействие со СМИ города по освещению деятельности музея.	В течение года	Директор .
1.6.	Раскрытие информации по независимой системе учета посещений сайта.	3-4 квартал 2017	Директор .
1.7.	Модернизировать имеющийся сайт музея. Разработать и внедрить раздел «виртуальный музей».	3- 4 квартал 2017	Директор .
2	<b>Повышение уровня комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения</b>		
2.1.	Разработка электронной формы опроса посетителей и размещение на сайте музея, в т. ч. для людей с ограниченными возможностями здоровья.	3-4 квартал	Директор .
2.2.	Организовать проведение семинаров с сотрудниками по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, наименование учреждения.	2 квартал	Заведующий отделом

2.3.	Провести обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с получателями услуг, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения.	1 раз в год	Научный сотрудник
2.4.	Обеспечение сотрудников учреждения идентификационными карточками (бейджиками).	2 квартал	Старший администратор
2.5.	Актуализировать информацию на официальном сайте учреждения о перечне услуг, предоставляемых учреждением, услуг предоставляемых на платной основе, стоимость услуг.	2 квартал	Специалист экспозиционно выставочного отдела
2.6.	Обеспечить доступ к электронным базам данных музея в социальных сетях , сформировать группы в социальных сетях.	В течение года	Специалист экспозиционно выставочного отдела
2.7.	Обеспечить удобство использования электронных сервисов (официальные сайты в сети интернет, группы в социальных сетях, новостные сообщения в сети Интернет и т.д.)	В течение года	Специалист экспозиционно выставочного отдела
<b>3</b>	<b>Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг</b>		
3.1.	Внедрение различных форм привлечения посетителей в музей.	В течении года	Заведующий отделом
3.2.	Обеспечить разнообразие форм проведения мероприятий, экскурсий.	В течении года	Директор
3.3.	Проведение ежегодного анкетирования пользователей услуг с целью выявления потребностей, ожиданий от услуг музея пользователями.	В течении года	Заведующий отделом
3.4.	Разработать и утвердить «речевые стандарты» для специалистов, работающих с посетителями музея.	2 квартал 2017	Научный сотрудник
3.5.	Проведение регулярного внутреннего контроля качества и разнообразия услуг в части организации и проведения экскурсий, образовательных программ, массовых мероприятий, выставок.	Два раза в год	Заведующий отделом
3.6.	Актуализировать работу с населением по разнообразию форм проведения мероприятий интересных для получателей услуг.	В течении года	Заведующий отделом
3.7.	Обеспечить на официальных сайтах учреждений техническую возможность выражения мнений гражданами (раздел «отзывы и предложения»)	4 квартал	Директор
3.8.	Разработать и утвердить План мероприятий по улучшению качества условий предоставления услуг в МАУ «Краеведческий музей»	Январь	Директор