План мероприятий
по улучшению качества предоставляемых услуг
муниципальным казенным учреждением культуры города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Музейный комплекс»
по итогам НОК в 2016г.

1 Разработать и утвердить план мероприятий по дальнейшему улучшению качества работы МКУК «Музейный комплекс» на 2017 г.; один раз в полугодие предоставлять в отдел культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области отчет о реализации плана.

Контроль за исполнением плана оставляю за собой.

2 Разместить на официальном сайте в сети «Интернет» план мероприятий МКУК «Музейный комплекс» по дальнейшему улучшению качества работы на 2017г.

3 Обеспечение открытости и доступности информации об организации:

3.1 осуществить публикацию на официальном сайте МКУК «Музейный комплекс» «Отчета о деятельности учреждения за 2016г.»;

3.2 разместить на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» план мероприятий по дальнейшему улучшению качества работы МКУК «Музейный комплекс» на 2017 г. и обеспечить его выполнение;

3.3 поддерживать информирование о предоставляемых услугах и деятельности организации в помещениях учреждения в установленных местах, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»; обновление информации проводить по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

4. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:

4.1 оборудовать в срок до 01.09.2017г. гардероб для посетителей музея в здании краеведческого музея (ул. Коммунистическая-29);

4.2 дополнить ассортимент тематической сувенирной продукции видами: набор открыток «Каинск. 1903г.», «г.Куйбышев Новосибирской области – 2017», «Путеводитель по памятным местам города Куйбышева», для продажи посетителям учреждения с 01.09.2017г.

5. Время ожидания предоставления услуг:

5.1 поддерживать нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуг учреждением.

6. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации:

6.1 проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала учреждения один раз в год;

6.2 проведение тренингов по повышению клиентоориентированности для вновь принятых сотрудников учреждения в течении испытательного срока.

7. Удовлетворенность качеством оказания услуг:

7.1 внутренний контроль качества оказания услуг оставить за руководством учреждения: объекты контроля – процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги;

7.2 внешний контроль качества оказания услуг проводит учредитель учреждения (Администрация города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области) через отдел культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области путем анализа и сравнения фактического

предоставления учреждением услуг и их соответствия стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуг;

7.3 внешний контроль качества оказания услуг проводят иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

7.4 установить на входной двери в экспозиционный зал «Каинск. 1722-1917 гг.» (краеведческий музей, ул. Коммунистическая, 29) ящик для принятия жалоб и предложений от потенциальных потребителей услуг музея; анализ материалов проводить совместно с отделом культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области не реже одного раза в месяц;

8. Доступность организации для групп населения с ОВЗ:

8.1 поддерживать организацию выездных мероприятий в МБУ КЦСОН «Отделение милосердия для престарелых и инвалидов» с.Абрамово Куйбышевского района не реже двух раз в год;

8.2 поддерживать организацию посещения учреждения обучающихся в школа для слабослышащих детей - МБОУ НСО «СКОШИ»; МУ ЦСПСиД «Центр реабилитации людей с ограниченными возможностями»;

9. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации:

9.1 размещение, проверка и актуализация на сайте информации, установленной Федеральным законом № 256-ФЗ приказом Минкультуры России от 20.02.2015г. №277;

9.2 обеспечить доступ на официальном сайте организации к разделу «оценка качества» и наполнить данный раздел информацией;

9.3 оптимизировать деятельность сайта : обновлять информацию, анализировать обратную связь с интернет-пользователями не реже одного раза в неделю;

9.4 использовать сайт для анкетирования потенциальных потребителей, принятия жалоб и предложений, анализ анкет проводить не реже одного раза в месяц;

9.5 поддерживать адаптацию официального сайта МКУК «Музейный комплекс» для мобильных устройств;

9.6 поддерживать адаптацию сайта для слабовидящих граждан;

10. Открытость и доступность информации организации на сайте www.bus.gov.ru:

10.1 разместить план мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг по итогам НОК в 2016г. официальном сайте www.bus.gov.ru до 15.01.2017 г.;

10.2 разместить на сайте www.bus.gov.ru необходимую информацию в соответствии с приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

10.3 возложить исполнение обязанностей по размещению информации о МКУК «Музейный комплекс» на сайте www.bus.gov.ru на главного бухгалтера учреждения.

11. Удовлетворенность качеством оказываемых услуг по критериям (опрос):

11.1 проводить изучение мнений потребителя путем анализа отзывов, оставленных посетителями учреждения в «Книге отзывов МКУК «Музейный комплекс» (ул. Ленина - 2, ул. Коммунистическая – 29);

11.2 на официальном сайте учреждения разместить «Опросный лист» для анкетирования потенциальных потребителей, принятия жалоб и предложений; анализ анкет проводить не реже одного раза в месяц.