









**ПЛАН**  
 мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры  
 «Музейно-выставочный центр»

N	мероприятия	Срок исполнения	Ответственный	Подпись ответствен. лица
1	2	3	4	5
<b>I. Открытость и доступность информации</b>				
1.1.	Проверка актуальности размещенной информации на официальном сайте учреждения: об учредителе, структуре, руководящем составе, учредительных документах, месте нахождения, почтовом адресе, схеме проезда, адресе электронной почты.	ежемесячно	Ведущий методист информационно-просветительского отдела	
1.2.	Размещение актуальной информации на сайте МВЦ о выполнении Муниципального задания (отчет о выполнении муниципального задания).	ежегодно	Заместитель директора по научной работе	
1.3.	Размещение на сайте МВЦ плана финансово-хозяйственной деятельности.	По мере внесения изменений	Заместитель директора	
1.4.	Изучение мнения посетителей о степени информированности по предстоящим выставкам и мероприятиям.	постоянно	Заведующий информационно-просветительским отделом	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
2.1.	Изучение мнения посетителей об уровне комфортности пребывания в МВЦ (места для ожидания и отдыха, работа гардероба, чистота помещений)	постоянно	Заведующий информационно - просветительским отделом	
2.2.	Проверка наличия на сайте МВЦ размещенного перечня услуг, предоставляемых учреждением, и его актуализация.	до 01.02.2018г.	Заместитель директора	
2.3.	Проведение анализа имеющихся дополнительных услуг и обеспечение доступности их получения	до 01.03.2018г.	Заместитель директора	


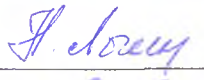
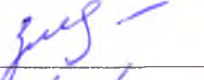



### III. Время ожидания предоставления услуг

3.1.	Проведение детального изучения мнения получателей услуг об удобстве графика работы учреждения путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.	ежегодно	Заведующий информационно-просветительским отделом	
3.2.	Проверка доступности информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможного получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более, чем в 2 перехода с главной страницы сайта.	ежеквартально	Заместитель директора	

### IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

4.1.	Изучение мнения получателей услуг по доброжелательности, вежливости, компетентности персонала	ежеквартально	Заместитель директора	
4.2.	Проведение тренингов с персоналом по повышению качества работы (уважительное обращение с посетителями, помощь в разрешении вопросов и т.д.)	ежегодно	Заместитель директора	
4.3.	Проведение теста на размещаемую информацию на сайте МВЦ (ФИО, должности руководящего состава, структурные подразделения, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) и доступность информации, не более чем в 2 перехода с главной страницы	ежемесячно	Заместитель директора	
4.4.	Размещение информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами учреждения (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможного получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан.	ежеквартально	Заместитель директора	

### V. Удовлетворенность качеством услуг

5.1.	Изучение мнения получателя услуг по уровню удовлетворенности качеством оказания услуг в целом.	ежеквартально	Заместитель директора	
5.2.	Формирование плана по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении, предоставление его на утверждение директору.	до 09.02.2018	Заместитель директора, заместитель директора по	
5.3.	Контроль чистоты и порядка в санитарных узлах МВЦ	постоянно	Заведующий сектором по АХЧ	
5.4.	Изучение мнения получателя услуг по качеству проводимых экскурсий	постоянно	Заместитель директора по научной работе	
5.5.	Изучение мнения получателя услуг по разнообразию экспозиций	постоянно	Заместитель директора по научной работе	
5.6.	Размещение на сайте МВЦ информации о результатах независимой оценки качества	до 01.03.2018	Заместитель директора	

2.4.	Проведение теста на доступность информации на сайте МВЦ при отключении графических элементов сайта, времени доступности информации с учетом перерывов в работе сайта, отсутствие нарушений отображения, форматирование или иные дефекты информации на сайте.	ежеквартально	Заместитель директора	
2.5.	Проведение теста на доступность раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг». Обеспечение доступности информации не более чем в 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.	ежеквартально	Заместитель директора	
2.6.	Изучение мнения по наличию дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, аудиогидов, театральных мероприятий)	ежеквартально	Заведующий информационно-просветительским отделом	
2.7.	Изучение мнения получателей услуг по транспортной и пешей доступности	ежегодно	Заведующий информационно-просветительским отделом	
2.8.	Проведение теста на возможность бронирования билетов в МВЦ, доступности их получения.	ежемесячно	Заместитель директора	
2.9.	Изучение мнения получателей услуг по удобству пользования электронными сервисами (в т. ч. с помощью мобильных устройств).	ежемесячно	Заведующий информационно-просветительским отделом	
2.10.	Проведение анализа удобства пользования электронными сервисами и разработка мероприятий по их улучшению	до 01.03.2018г.	Заместитель директора	