

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
Музея-заповедника «Родина В.И. Ленина»


И.Г. Котова

«05» декабря 2017 г.

План мероприятий по улучшению качества работы учреждения культуры

Наименование учреждения культуры: **Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-мемориальный музей-заповедник «Родина В.И. Ленина»**

№ п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об организации культуры						
1	Открытость информации, размещенной на официальном сайте Музея-заповедника	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 16 из 20	в течение года	Котова И.Г., Олина О.В.	улучшение качества работы учреждения культуры	Информированность потребителей услуг
2	Доступность и актуальность информации о деятельности Музея-заповедника, размещенной на территории Музея-заповедника	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,1 из 10	в течение года	Котова И.Г., Соловей О.Ю., Каменский О.Г.	улучшение качества работы учреждения культуры	Информированность потребителей услуг
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
3	Комфортность условий пребывания в Музее-заповеднике	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,6 из 10	в течение года	Котова И.Г., Соловей О.Ю.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от

						предоставления услуг населению
4	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,3 из 10	в течение года	Котова И.Г., Соловей О.Ю.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Музеем-заповедником (в том числе с помощью мобильных устройств)	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9 из 10	в течение года	Соловей О.Ю.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
6	Удобство графика работы Музея-заповедника	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,2 из 10	в течение года	Котова И.Г.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья						
7	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадка из него перед входом в музей, в том числе с использованием кресла-коляски	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 1,7 из 2	в течение года	Туркина О.А., Маковецкая Н.С.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны лиц с ограниченными возможностями здоровья
8	Оснащение Музея-заповедника специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 1,8 из 2	в течение года	Туркина О.А., Маковецкая Н.С.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны лиц с ограниченными возможностями здоровья

	двери, приспособленные перила, доступность санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)					
9	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории Музея-заповедника	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 1,8 из 2	в течение года	Туркина О.А., Маковецкая Н.С.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны лиц с ограниченными возможностями здоровья
10	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 2 из 2	в течение года	Туркина О.А., Маковецкая Н.С.	поддержание уровня качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны лиц с ограниченными возможностями здоровья
11	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к музеям и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 2 из 2	в течение года	Туркина О.А., Маковецкая Н.С.	поддержание уровня качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны лиц с ограниченными возможностями здоровья
Время ожидания предоставления услуги						

12	Соблюдение режима работы Музея-заповедника	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,7 из 10	в течение года	Котова И.Г., Соловей О.Ю., ст.научные сотрудники музеев	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
13	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг Музеем-заповедником	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,8 из 10	в течение года	Котова И.Г., Соловей О.Ю., ст.научные сотрудники музеев	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры						
14	Доброжелательность и вежливость персонала Музея-заповедника	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,7 из 10	в течение года	Котова И.Г., ст.научные сотрудники музеев	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
15	Компетентность персонала Музея-заповедника	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,7 из 10	в течение года	Котова И.Г., ст.научные сотрудники музеев	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
Удовлетворенность качеством оказания услуг						
16	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг Музея-заповедника	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,8 из 10	в течение года	Котова И.Г., Соловей О.Ю.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
17	Удовлетворенность материально-техническим	результат независимой оценки качества от	в течение года	Котова И.Г., Каменский О.Г.	улучшение качества работы учреждения	Положительные отзывы со стороны населения,

	обеспечением Музея-заповедника	28.11.2017 г. 9,1 из 10			культуры	рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
18	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности Музея-заповедника, размещенной на официальном сайте Музея-заповедника в сети «Интернет»	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,3 из 10	в течение года	Котова И.Г., Олина О.В.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
19	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов Музея-заповедника	результат независимой оценки качества от 28.11.2017 г. 9,3 из 20	в течение года	Котова И.Г., Соловей О.Ю.	улучшение качества работы учреждения культуры	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению