

План мероприятий по повышению качества работы

Бюджетного учреждения культуры Омской области
«Омский государственный историко-краеведческий музей»

Направление деятельности	Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственный
Открытость и доступность информации об Учреждении			
1. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры и в сети «Интернет»	1. Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения.	в течение отчетного периода	Заместитель директора по научной работе
2. Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	1. Анализ и изучение мнения получателей услуг 2. С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации	в течение отчетного периода	Заместитель директора музея по маркетингу
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	1. Анализ и изучение мнения получателей услуг. 2. Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	в течение отчетного периода	Заместитель директора по общим вопросам
2. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	1. Размещение информации о возможности заказа такси, контактов администраторов музея для оказания помощи инвалидам на территории Учреждения.	I-III квартал 2019 г.	Заместитель директора музея по маркетингу
3. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	1. Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения ассортимента. 2. Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами.	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Заместитель директора музея по маркетингу
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми	1. Изучение мнения посетителей с помощью анкетирования и проведения опросов.	I-III квартал 2019 г. В течение отчетного периода,	Заместитель директора музея по маркетингу

организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	2. Обеспечить наличие беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте. Создание возможности продажи и бронирования билетов в электронном виде.	обновление по мере необходимости	
Время ожидания предоставления услуги			
1. Соблюдение режима работы организацией культуры	1. Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения.	в течение отчетного периода	Заместитель директора музея по маркетингу
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
1. Доброжелательность и вежливость персонала	1. Анализ и изучение мнения получателей услуг 2. Проведение обучающего семинара с сотрудниками на предмет бесконфликтного общения с посетителями.	IV кв. 2019 г.	Заместитель директора по общим вопросам
2. Компетентность персонала организации культуры	Обеспечить получателей социальных услуг в сфере музейной деятельности компетентным персоналом на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников	в течение отчетного периода	Заместитель директора по научной работе
Удовлетворенность качеством оказания услуг			
1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	1. Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения.	один раз в квартал	Заведующий организационным отделом
2. Улучшение качества проводимых мероприятий	1. Организовать семинар по вопросам музейной работы, в т.ч. по обслуживанию посетителей. 2. Провести дополнительную аттестацию сотрудников отделов, имеющих отношение к работе с посетителями. 3. Разработка новых экскурсий и мероприятий, с учетом пожеланий населения и возрастных категорий 4. Расширить сотрудничество с ТИЦ и туристическими фирмами города, гостиницами, конкретными организациями, связанными с приемом российских и иностранных делегаций.	IV кв. 2019 г.	Заместитель директора по научной работе Заведующий организационным отделом

Заместитель директора по маркетингу музея

О. Г. Беляева