

П Л А Н

Мероприятий по улучшению качества работы МУК «МВЦ»

п/п	Наименование мероприятий	Дата исполнения	Ответственные За исполнение
1.	Создать новый хостинг на интернет сайте учреждения muzeumartreut.ru .	До 01.09.2016	Кошкина А.С. Некрасов С.И.
2.	Разместить на официальном сайте учреждения, учредительные документы <ul style="list-style-type: none"> • Устав МУК «МВЦ»; • План финансово-хозяйственной деятельности; • Муниципальное задание МУК «МВЦ»; • Отчеты по муниципальному заданию 2016 г.; • Приказ о назначении директора МУК «МВЦ»; • Результаты независимой оценки качества МУК «МВЦ». 	Август 2016 г.	Шеременда Т.В. Слуцкая Н.Е. Некрасов С.И.
3.	Разработать общие критерии по определению независимой оценки качества МУК «МВЦ».	Июль-август 2016	Кошкина А.С.
4.	Создать новый раздел на официальном сайте учреждения «Независимая оценка качества предоставляемых услуг».	Август 2016	Некрасов С.И.
5.	Обеспечить размещение перечня услуг предоставляемых учреждением в общественных местах, средствах массовой информации,	постоянно	Шеременда Т.В.
6.	Провести сбор информации по удовлетворенности получателями муниципальных услуг по нескольким каналам такие как: телефонный опрос и анкетирование для оценки качества предоставляемых услуг .	Один раз в квартал	Общественный совет

Директор МУК



Кошкина

А.С. Кошкина.

КРИТЕРИИ

по определению независимой оценки качества МУК «МВЦ»

п/п	Показатели, характеризующие общие критерии	Среднее значение по показателю	Максимальное возможное значение
1.	Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников в гардеробе, на кассе, на входе в учреждение?		
2.	Как Вы оцениваете соотношение цена/качество услуг учреждения?		
3.	Как Вы оцениваете дополнительные услуги учреждения (буфет, магазин сувениров, книжная лавка - нужно, ненужно)?		
4.	Как Вы оцениваете разнообразие экспозиций?		
5.	Как Вы оцениваете качество проведения экскурсий, доброжелательность экскурсовода?		
6.	Насколько удобно для Вас расписание работы учреждения?		
7.	Как Вы оцениваете информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения?		
8.	Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)?		
9.	Как Вы оцениваете в целом деятельность учреждения (насколько вы удовлетворены посещением)?		
10.	Как Вы оцениваете график работы учреждения?		
11.	Ваши предложения:		

ПЛАН

Мероприятий по улучшению качества работы МУК «МВЦ»
на 2017 год

Наименование мероприятий	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение
Разместить на сайте muzeumartreit.ru информацию о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения за 2016 год.	Размещать регулярно по окончании отчетных периодов. В течении года.	Перминова Н.Е. 8-495-528-64-10
Регулярно размещать информацию о выставках на сайте, в социальных сетях, с использованием других каналов распространения информации.	Информация о выставках будет регулярно размещается на сайте музея muzeumartreit.ru, портале «Культура РФ», в социальных сетях «Facebook», «ВКонтакте», «Twitter», «Instagram», Афиша Подмосковье.	Некрасов С.И. 8-495-528-91-87
Провести детальное изучение мнения получателя услуг о комфортности пребывания посетителя в музее и о проводимых экскурсиях с целью повышения их качества.	1. Разработать анкету для посетителей музея по различным целевым группам – 1 кв. 2. Провести анкетирование для детального изучения мнения посетителей музея – 2 и 4 кв.	Шеременда Т.В. 8-495-528-91-87
Провести анализ стоимости дополнительных услуг музея на предмет их качества и конкурентоспособности	1 кв.	Кошкина А.С. 8-495-528-64-10
Рассмотреть возможность расширения новых экспозиций.	Подготовить план мероприятий и документацию по открытию новой постоянной экспозиции «Купеческий быт». (В течении года).	Мальнова Н.В. 8-495-528-91-87
В информационных материалах более полно и подробно указывать особенности местоположения музея	Дополнить и конкретизировать информацию о местоположения музея на сайте музея – 1 кв.	Перминова Н.Е. 8-495-528-64-10
Рассмотреть возможность изменения графика работы музея с учетом мнения потребителей услуг	Режим работы музея изменен следующим образом: - по вторникам и четвергам работа музея продлена с 10 ч. до 20 ч. (ранее с 10. ч. до 18 ч.)	Кошкина А.С. 8-495-528-64-10
Организовать проведения кружков и студий для детей и подростков в музее.	Пригласить преподавателей дополнительного образования детей для проведения кружков и студий: «Китайская живопись», «Песочная терапия», «ИЗИ».	Шеременда Т.В. Цыганкова Т.Ю. 8-495-528-91-87

Директор МУК «МВЦ»



А.С. Кошкина.