**План-график   
мероприятий по улучшению качества работ (услуг)  
 учреждения культуры в 2017 году  
МБУК «Объединенный музей писателей Урала»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий/показатель качества работ (услуг) учреждения культуры в соответствии с показателями независимой оценки | Название мероприятия по повышению качества работ (услуг) учреждения культуры | Срок исполнения, с указанием конечной даты | Ответственный исполнитель |
| 1 | Насколько комфортно вам было в учреждении (60%) | Внедрение «тайного покупателя» для анализа каждого отделения объединения | Август 2017 | Смирнова Н.А. |
| 2 | Удобно ли вам добираться до учреждения (50%) | - | - | - |
| 3 | Как вы оцениваете удобство использования электронных сервисов (40%) | Поиск партнеров или спонсоров для обеспечения музейных экспозиций электронными устройствами | Ноябрь 2017 | Смирнова Н.А. |
| 4 | Насколько удобен для Вас график работы (78,6%) | - | - | - |
| 5 | Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников (35,7%) | Внедрение «тайного покупателя» для анализа ситуации и проведение семинара по работе с посетителями музеев | Август 2017 | Смирнова Н.А. |
| 6 | Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы? (90%) | Дополнение недостающей информации на обновленном официальном сайте | Сентябрь 2017 | Вепрева Ю.Н |
| 7 | Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности? (0) | Дополнение недостающей информации на обновленном официальном сайте | Сентябрь 2017 | Вепрева Ю.Н |
| 8 | Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: перечень предоставляемых услуг, ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, платные услуги, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения? (60%) | Дополнение недостающей информации на обновленном официальном сайте | Сентябрь 2017 | Вепрева Ю.Н |
| 9 | Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта; время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта; наличие независимой системы учета посещений сайта; раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта, наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту, бесплатность и доступность информации на сайте, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте; дата и время размещения информации; доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" размещен на главной странице сайта на видном для посетителя месте. (60%) | Дополнение недостающей информации на обновленном официальном сайте | Сентябрь 2017 | Вепрева Ю.Н |
| 10 | Как Вы оцениваете наличие электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения на официальном сайте организации культуры? (0) | Внедрение новых электронных услуг на обновленный официальный сайт учреждения | Сентябрь 2017 | Вепрева Ю.Н |
| 11 | Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации? (85,7%) | Дополнение недостающей информации на обновленном официальном сайте | Сентябрь 2017 | Вепрева Ю.Н |
| 12 | Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации: порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результат независимой оценки качества оказания услуг организации; предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации? (16,7%) | Дополнение недостающей информации на обновленном официальном сайте | Сентябрь 2017 | Вепрева Ю.Н |