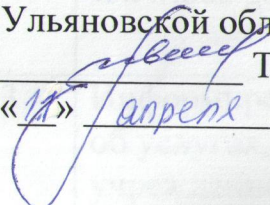
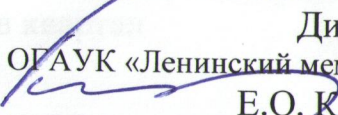


СОГЛАСОВАНО:

Министр искусства и
культурной политики
Ульяновской области


Т.А.Ившина
«14» апреля 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ:


Директор
ОГАУК «Ленинский мемориал»
Е.О. Казаков
«14» апреля 2014 г.

План мероприятий по улучшению качества работы ОГАУК «Ленинский мемориал» в 2014 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
1	Повышение содержания информации на официальном сайте учреждения	постоянно	Переверзев Д.В. – начальник отдела информатизации	Наличие информации на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее соответствие с установленными требованиями.	Обновление не реже 1 раза в неделю.

2	Размещение и актуализация информации на сайте www.bus.gov.ru	постоянно	Переверзев Д.В. – начальник отдела информатизации	Информационная открытость	Обновление не менее 1 раза в квартал
3	Информирование населения об услугах, предоставляемых учреждением	постоянно	Дадашов М.Р.- начальник отдела маркетинга и рекламы	Предоставление услуг обеспечивается своевременной информацией о проводимых мероприятиях.	Оповещение (анонс) о планируемых мероприятиях путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации, в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет на официальной странице., в социальных сетях.
4	Создание системы безопасности и охраны здоровья посетителей	постоянно	Гавриленко Д.В. –главный инженер Лазарев М.А – заместитель директора по АХР	Обеспечение инженерно- технической укрепленности и оборудования зданий и помещений средствами охранной и пожарной сигнализации,	Наличие круглосуточной охраны, кнопки вызова, ключевого хозяйства. Наличие пожарно-охранной сигнализации, системы оповещения о пожаре.

	Создание условий для обслуживания лиц с ограниченными возможностями	постоянно	Гавриленко Д.В. – главный инженер	соблюдения внутриобъектового и пропускного режимов, организации хранения ключей от помещений.	Увеличение пропускной способности с ограничением количества посетителей
5	Улучшение материально-технических условий учреждения Работа с персоналом по качеству обслуживания посетителей учреждения (анкетирование, размещение анкеты на главной странице учреждения) Увеличение прозрачности информации качеством предоставляемых услуг путем анкетирования, размещения анкеты на главной странице учреждения Принятие мер по устранению замечаний, выявленных в ходе опроса получателей услуг	постоянно	Гавриленко Д.В. – главный инженер Лазарев М.А – заместитель директора по АХР Скороходов Ю.В. – начальник отдела образовательных программ и экскурсий Княков И.О. – директор	Наличие соответствующих требованиям помещений: экспозиционно-выставочных, для хранения и реставрации фондов, лекционного зала, гардероба, санитарных комнат для посетителей.	Соответствие требованиям, отсутствие нареканий со стороны потребителей Отсутствие обстоятельств жалоб потребителей услуг Проведен мониторинг удовлетворенности качеством услуг – не менее 4,0 по 5-балльной шкале Выполнение требований

6	Создание условий для обслуживания лиц с ограниченными возможностями	постоянно	Гавриленко Д.В. –главный инженер	Доступность услуг музея пользователям с ограниченными возможностями	Увеличение посещаемости лицами с ограниченными возможностями
7	Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения	постоянно	Кручинина О.В.- начальник отдела кадров	Повышение профессионального развития персонала	Повышение квалификации (курсы, семинары) не менее 5 человек
8	Работа с персоналом по качеству обслуживания посетителей учреждения (повышение качества культуры общения)	постоянно	Скоромолова Ю.В. –начальник отдела образовательных программ и экскурсий	Повышение уровня удовлетворенности и потребителей качеством оказываемых услуг	Отсутствие обоснованных жалоб потребителей услуг
9	Анализ удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг путем анкетирования, размещения анкет на официальном сайте учреждения	Ежеквартально в течение 2014 года	Скоромолова Ю.В. –начальник отдела образовательных программ и экскурсий		Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг – не менее 95% от опрошенных
10	Принятие мер по устранению замечаний, выявленных в ходе опроса получателей услуг	постоянно	Казаков Е.О.– директор		Выполнение обоснованных замечаний потребителей - 100%