УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБУК «ГМГС»
_____ В. Н. Тимофеев
« 17 » ноября 2017 г.

План мероприятий по улучшению качества работы учреждения

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей городской скульптуры»

№ п/п	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении					
1	Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения	Размещение на сайте учреждения доступной и актуальной информации о предоставляемых учреждением услугах	Еженедельно	Начальник отдела информационных технологий	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов
Мероприятия, направленные на комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2	Комфортность условий пребывания, наличие дополнитель-ных услуг и доступность их получения	Обеспечение комфортности пребывания, отслеживание и оказание дополнительных услуг	Еженедельно	Заведующие филиалами, начальники отделов	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов
3	Удобство пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств)	Обеспечение удобства пользования электронными сервисами	Еженедельно	Начальник отдела информационных технологий	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов
4	Удобство графика работы	Сезонная корректировка графика работы для обеспечения удобства оказания услуг	Ежеквартально	Заведующие филиалами, начальники отделов	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов

№ п/п	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
Время ожидания предоставления услуги					
5	Соблюдение режима работы, соблюдение установленных сроков предоставления услуг	Обеспечение режима работы, контроль выполнения установленных сроков предоставления услуг	Ежедневно	Заведующие филиалами, начальники отделов	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
6	Доброжелательность и вежливость персонала	Обеспечение доброжелательности и вежливости персонала	Ежедневно	Заведующие филиалами, начальники отделов	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов, улучшение имиджа организации
7	Компетентность персонала	Проверка компетентности персонала	Ежемесячно	Заведующие филиалами, начальники отделов	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов, повышение профессионализма сотрудников
Удовлетворенность качеством оказания услуг					
8	Удовлетворенность качеством оказания услуг, материально-техническим обеспечением	Отслеживание отзывов и обращений граждан	Ежедневно	Заведующие филиалами, начальники отделов, начальник отдела по связям с общественностью	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной с сети «Интернет»	Отслеживание отзывов и обращений граждан	Еженедельно	Начальник отдела информационных технологий, начальник отдела по связям с общественностью	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов

№ п/п	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
10	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов	Отслеживание отзывов и обращений граждан	Еженедельно	Заместители директора, главный хранитель, заведующие филиалами, начальники отделов	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов
Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья					
11	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов	Проведение мероприятий по закупке и установке специальных устройств для доступа инвалидов	В течение года (в соответствии с планом филиала/ отдела)	Заместители директора, заведующие филиалами, начальники отделов, сотрудники, ответственные по приказу	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов
12	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории	Инструктаж и подготовка персонала для сопровождения	Ежеквартально	Заведующие филиалами, начальники отделов, сотрудники, ответственные по приказу	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов
13	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	Инструктаж и проверка компетентности персонала для работы с посетителями-инвалидами	Ежеквартально	Заведующие филиалами, начальники отделов, сотрудники, ответственные по приказу	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов
14	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам	Проведение мероприятий по закупке и установке специальных устройств для доступа инвалидов	В течение года (в соответствии с планом филиала/ отдела)	Заведующие филиалами, начальники отделов, сотрудники, ответственные по приказу	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов