УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУК «МКМ»
_____ О.В. САЗОНОВ

План мероприятий по повышению качества предоставления услуг
МБУК «Мичуринский Краеведческий музей»
с учетом результатов независимой оценки качества услуг на 2018 г.

N п/п	Показатели	Значение показателя независимой оценки	Планируемое мероприятие	Срок исполнения	Ответственные, должность	Ожидаемый результат	Ожидаемое значение показателя независимой оценки
1.	Открытость и доступность информации об организации	13,30	Обеспечение размещения и обновления на официальном сайте информации, установленной законодательством	Постоянно	Мл. научн. сотрудник Дятлов К.В.	Повышение качества получаемой информации о проводимых мероприятиях, выставок и экскурсий	17,0
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	22,02	Анализ содержания обращений посетителей музея. Формирование ответов на вопросы	Постоянно	Заведующие отделами: Пальгова Е.Н .Кудрявкин С.С. Матушкина И.В.	Повышение качества предоставляемых услуг и доступность их получения	38,0

3.	Время ожидания предоставления услуги	12,09	Анализ запросов услуг	Постоянно	Заведующие отделами: Пальгова Е.Н .Кудрявкин С.С. Матушкина И.В.	Оптимизация времени на предоставление той или иной услуги.	14,0
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	6,19	Мониторинг обращений посетителей музея. Система анонимных отзывов.	Постоянно	Мл. научн. сотрудник Дятлов К.В.	Постоянная работа с сотрудниками музея. Семинары и повышение квалификации сотрудников. Ежедневный инструктаж.	14,0
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	9,89	Мониторинг обращений посетителей музея. Система анонимных опросов, анкетирования, отзывы о проделанной работе.	Постоянно	Директор музея Сазонов О.В.	Постоянное улучшение сервиса и доступности музейных услуг.	17,0