

УТВЕЖДАЮ
Директор ГБУК г. Москвы
"Галерея Ильи Глазунова"

И.Д. Орлова
 " 20 " 2017 г.


План мероприятий по совершенствованию деятельности
ГБУК г. Москвы "Галерея Ильи Глазунова"
 по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг
 учреждениями культуры в 2016 году

№ п/п	Критерий оценки	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный
Открытость и доступность информации об организации культуры (16,7 баллов из возможных 17)				
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	Регулярное информирование посетителей о предстоящих выставках, событиях, мероприятиях на сайте галереи, официальных страницах соц. сетей: vkontakte, facebook, twitter	Постоянно	Отдел рекламно-издательской деятельности
		Совершенствование работы рассылки афиш о предстоящих мероприятиях и событиях по адресам электронной почты постоянных посетителей	Регулярно (не реже 1 раза в месяц)	Отдел рекламно-издательской деятельности
		Систематическое обновление информационного стенда учреждения о предстоящих мероприятиях	Регулярно (не реже 1 раза в месяц)	Отдел рекламно-издательской деятельности
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (37,5 баллов из возможных 38)				
1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Контроль за чистотой помещений галереи	Ежедневно	Администраторы
2.	Удобство пользования	Рассмотреть возможность предоставления бесплатной услуги Wi-Fi в зоне приема посетителей	В течение года	Ведущий инженер

	электронными сервисами, предоставляемыми организациями культуры			
3.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Расширить перечень услуг, реализуемых в режиме онлайн через официальный сайт галереи	В течение года	Отдел экскурсионной и культурно-образовательной деятельности
		Расширить перечень тематических экскурсий, программ, лекций, интерактивных мероприятий	В течение года	Отдел экскурсионной и культурно-образовательной деятельности
		Создание аудиогидов по текущим выставкам и составление электронных каталогов из фондового собрания для представления на сайте учреждения	В течение года	Отдел экскурсионной и культурно-образовательной деятельности, отдел учета и хранения фондов
Время ожидания предоставления услуги (13,4 баллов из возможных 14)				
1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Осуществлять закрытие экспозиционных залов галереи не ранее 19.00, в четверг – не ранее 21.00	Ежедневно	Администраторы, сотрудники охранного предприятия
		Координация режима работы учреждения и графика экскурсионного обслуживания с учетом удобства предоставления услуги для организованных групп и индивидуальных посетителей	В течение года	Отдел экскурсионной и культурно-образовательной деятельности
2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Организовать бесперебойную работу кассы. Обеспечить удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Ежедневно	Бухгалтерия, кассиры
		Своевременно размещать на официальном сайте галереи информацию о возможности покупки (бронирования) билетов на мероприятия	В течение года	Отдел рекламно-издательской деятельности
		Осуществлять постоянное бронирование билетов на предстоящие мероприятия и программы галереи	В течение года	Кассиры, отдел экскурсионной и культурно-образовательной деятельности,

				канцелярия
Доброжелательность вежливость, компетентность работников организации культуры (13,9 баллов из возможных 14)				
1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Контроль за соблюдением работниками галереи этических основ музейной работы	В течение года	Начальники отделов
		Проведение лекций для сотрудников по ознакомлению и изучению Кодекса музейных работников	Ежеквартально	Начальники отделов
2.	Компетентность персонала организации культуры	Направление сотрудников на курсы повышения квалификации	В течение года	Администрация
		Проведение инструктажей для сотрудников галереи по охране труда и пожарной безопасности	Ежеквартально	Начальники отделов, специалист по охране труда
Удовлетворенность качеством оказания услуг (16,8 баллов из возможных 17)				
1.	Общая удовлетворенность качеством организацией культуры	Совершенствование работы онлайн-консультанта (системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителями учреждения)	Ежедневно	Отдел экскурсионной и культурно-образовательной деятельности
		Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг (наличие на сайте раздела "независимая оценка", наличие на сайте баннера "Выразить мнение о качестве услуг", наличие книги отзывов и предложений, анкетирование)	Постоянно	Отдел рекламно-издательской деятельности
		Размещение на сайте учреждения Плана мероприятий по совершенствованию деятельности учреждения на 2017 год	Март 2017 г.	Отдел рекламно-издательской деятельности
2.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры	Наполнение официального сайта галереи документами: фото и видео материалами со значимых мероприятий	В течение года	Отдел рекламно-издательской деятельности
		Своевременное размещение на сайте галереи актуальной информации об учреждении	В течение года	Отдел рекламно-издательской деятельности