

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МБУК
 музея «Мемориал Победы»

Т.В. Ивлеева
 « 2017 г.
 МБУК музей
 «Мемориал Победы»



**План мероприятий
 по улучшению качества услуг,
 оказываемых МБУК музеем «Мемориал Победы»
 на 2017-2018 годы**

№	Мероприятия	Сроки	Ответственный	Примечание
Размещение необходимой информации на официальном сайте учреждения, на сайте bus.gov.ru				
1	Разместить на официальном сайте МБУК музея «Мемориал Победы» полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организации культуры в сети «Интернет», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг).	январь 2018 г.	Маклакова А.В. Руденко С.В.	http:// memorial24.r u/
Информирование о мероприятиях в СМИ и сети Интернет				
1	Е-mail-рассылка пресс-релизов	в течение года	Русакова М.В.	
2	Размещение информации о предстоящих событиях (текст/фото/видео), через социальные сети: ВК, Фейсбук, Инстаграмм	в течение года	Русакова М.В. Гурова И.А. Володина Е.В.	
3	Своевременное размещение информации об акциях, праздниках и образовательных программах на сайтах музеев.	в течение года	Русакова М.В. Гурова И.А. Володина Е.В.	
	Исполнение ежемесячного плана по	в течение	Русакова М.В.	

4	работе со СМИ.	года		
Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)				
1	Тщательный анализ рекламной продукции.	в течение года	Русакова М.В.	
2	Своевременное размещение информации о событиях, акциях, праздниках и образовательных программ в фойе музеев.	в течение года	Русакова М.В. Гурова И.А. Володина Е.В.	
Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения				
1	Установка кнопки обратного вызова персонала, поручней, пандуса для людей с ограниченными возможностями в музее художника Б.Я. Ряузова	июль 2018 г.	Маклакова А.В. Русакова М.В.	
2	Проведение ежемесячных тренингов для сотрудников, работающих непосредственно с посетителем, с целью приобретения навыков бесконфликтного поведения с привлечением специалистов-конфликтологов.	в течение года	Ивлева Т.В. Русакова М.В. Гурова И.А.	
3	Еженедельное информирование персонала, работающего с посетителями, о мероприятиях музеев.	в течение года	Русакова М.В. Гурова И.А. Володина Е.В.	
4	Проведение плановых собраний коллектива по вопросам реализации предстоящих событий.	3 среда месяца	Ивлева Т.В.	
Расширение перечня мероприятий				
1	Разработка и реализация мероприятий для посетителей дошкольного и школьного возрастов.	в течение года	Русакова М.В.	
2	Разработка и реализация мероприятий, направленных на формирование познавательного и интеллектуального досуга.	в течение года	Русакова М.В.	
3	Работа по расширению целевой аудитории благополучателей, в том числе на детей с ограниченными возможностями.	в течение года	Русакова М.В.	
4	Ежегодный опрос посетителей музеев, с целью анализа качества предоставляемых услуг (не менее 300 опрошенных в год).	ежегодно	Русакова М.В. Гурова И.А. Володина Е.В.	