

УТВЕРЖДЕН
 приказом Государственного бюджетного
 учреждения культуры города Москвы
 «Московская государственная картинная галерея
 народного художника СССР А.Шилова»
 от 14 февраля 2017 г. № 13

П Е Р Е Ч Е Н Ь
**мероприятий по улучшению качества оказания услуг Государственным
 бюджетным учреждением культуры города Москвы «Московская
 государственная картинная галерея народного художника СССР А.Шилова» по
 итогам независимой оценки качества оказания услуг 2016 года**

№ п\п	Показатель	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственный за исполнение
Открытость и доступность информации об организации культуры (16,7 баллов из возможных 17)				
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	Предоставить информацию на официальном сайте в части «ограничения по ассортименту услуг»	II квартал 2017 года	Гордеев А.А.
		Рассмотреть возможность размещения на официальном сайте сервис онлайн-консультанта	IV квартал 2017 года	Гордеев А.А.
		Размещение на официальном сайте учреждения информации о предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения	II квартал 2017 года	Гордеев А. А.
		Размещение на официальном сайте учреждения раздела для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения.	III квартал 2017 года	Гордеев А. А.
		Разместить на официальном сайте галереи информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план работы по улучшению качества работы галереи	I квартал 2017 года	Гордеев А. А.
		Заполнение отчетов о деятельности учреждения на официальном сайте (www.bus.gov.ru)	I квартал 2017 года	Шляхова И. А.

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (36,8 баллов из возможных 38)

1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Контроль за чистотой помещений галереи	Ежедневно	Павлова И.С.
2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Расширить перечень тематических экскурсий, образовательных программ и лекций.	III квартал 2017 года	Попова А.С.
		Расширить перечень услуг, реализуемых в режиме онлайн через официальный сайт галереи.	III квартал 2017 года	Попова А.С.
		Разнообразить ассортимент сувенирной продукции, делая акцент на ее качество и доступность.	II квартал 2017 года	ОРИМ
3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	Рассмотреть возможность предоставления бесплатной услуги WiFi в зоне приема посетителей.	III квартал 2017 года	Рыжков К.В.
4.	Удобство графика работы организации культуры	Провести анкетирование посетителей с целью получения общественного мнения по желаемому графику работы галереи.	В течение года	Пономарева Л.Г.
5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Провести обучение сотрудников галереи по приему и обслуживанию лиц с ограниченными возможностями здоровья	II квартал 2017 года	Селезнев-Елецкий А.В.

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	Попова А.С.
2.	Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры	Организовать бесперебойную работу зоны приема посетителей	Ежедневно	Пономарева Л.Г.
		Увеличить количество мест в гардеробе за счет покупки дополнительных вешалок.	I квартал 2017 года	Пономарева Л.Г.

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (12,7 баллов из возможных 14)				
1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Контроль за соблюдением работниками галереи этических основ музейной работы.	В течение года	Рожкова Л.И.
		Проведение для сотрудников методических часов на тему: «Кодекс этики музейных работников»	Ежеквартально	Рожкова Л.И.
2.	Компетентность персонала организации культуры	Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов.	I квартал 2017 года	Рожкова Л.И.
		Проведение плановых и внеплановых прослушиваний экскурсоводов.	I квартал 2017 года	Попова А.С.
		Проведение инструктажей для сотрудников галереи по охране труда и пожарной безопасности	Каждое полугодие	Селезнев-Елецкий А. В.
Удовлетворенность качеством оказания услуг (16,7 баллов из возможных 17)				
1.	Общая удовлетворенность качеством организацией культуры	Установление системы обратной связи с посетителем с целью мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.	В течение года	Пономарева Л.Г.
2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Подготовить план по улучшению материально-технического состояния галереи	II квартал 2017 года	Рыжков К.В.
3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети интернет	Своевременное размещение на сайте галереи актуальной информации об учреждении.	В течение года	Гордеев А.А.
		Наполнение официального сайта электронными документами: фото и видео материалами со значимых мероприятий	В течение года	Гордеев А. А.
4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	При подготовке полиграфических материалов следить за соблюдением стандартов качества, предъявляемым к полиграфической продукции	В течение года	ОРИМ