



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
«МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫЙ КОМПЛЕКС «МОЯ СТРАНА. МОЯ ИСТОРИЯ»
(ГБУК СК «МВК «МОЯ СТРАНА. МОЯ ИСТОРИЯ»)

ПРИКАЗ

29.12.2023 г.

г. Ставрополь

№ 211 о/д

Об утверждении Плана мероприятий по улучшению качества работы Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Музейно-выставочный комплекс «Моя страна. Моя история» и его филиалов (представительств) на 2024 год

На основании закона Российской Федерации от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», в целях повышения открытости и доступности информации об организации культуры, комфортности условий предоставления услуг, в том числе для инвалидов, а также роста удовлетворенности условиями оказания услуг ГБУК СК «МВК «Моя страна. Моя история» и его филиалами (представительствами) в 2024 году

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Музейно-выставочный комплекс «Моя страна. Моя история» и его филиалов (представительств) на 2024 год.

2. Заместителю директора - заведующему отделом научно-просветительной, образовательной и экскурсионной деятельности Марченко Елизавете Михайловне и заведующему филиалом Скрипник Яне Николаевне организовать работу в соответствии с настоящим планом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор



Г.П. Головин



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества работы государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Музейно-выставочный комплекс «Моя страна. Моя история» и его филиалов (представительств) на 2024 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Размещение на сайте комплекса сведений о предоставляемых комплексом услугах	Усовершенствование рекламной деятельности	Ежемесячно	Специалист по связям с общественностью Л.П. Ярошук	Удовлетворение и прогнозирование посетительского спроса	Рост количества потребителей услуг
2.	Систематические публикации информации о работе комплекса в новостных лентах сайта	Усовершенствование рекламной деятельности	По мере проведения мероприятий	Специалист по связям с общественностью Л.П. Ярошук	Удовлетворение и прогнозирование посетительского спроса	Рост количества потребителей услуг

3.	Систематические публикации информации о работе комплекса в СМИ и социальных сетях	Усовершенствование рекламной деятельности	Еженедельно	Ведущий специалист по связям с общественностью Е.Г. Лукьянова, ведущий специалист по связям с общественностью В.В. Колоскова	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса на представленные услуги	Рост количества потребителей услуг
4.	Организация возможности получения информации о деятельности комплекса через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта комплекса с возможностью оставлять комментарии	Усовершенствование рекламной деятельности	Постоянно	Специалист по связям с общественностью Л.П. Ярощук	Удовлетворение и прогнозирование спроса на представленные услуги	Рост количества потребителей услуг
5.	Систематическое обновление афиш на электронных стендах в холле комплекса	Усовершенствование рекламной деятельности	Ежемесячно	Ведущий специалист по связям с общественностью Е.Г. Лукьянова, ведущий специалист по связям с общественностью В.В. Колоскова	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра услуг	Рост количества потребителей услуг
Организация комфортных условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья						
6.	Организация места для отдыха в фойе для детей и взрослых	Усовершенствование комфортных условий доступности получения услуг	Постоянно	Старший администратор С.В. Дмитриян, С.А. Амирджанян, Т.А. Горина	Организация работы по обеспечению комфортного и эстетичного пространства в помещениях комплекса	Положительные отзывы со стороны пользователей

7.	<p>Обеспечение доступности посещения комплекса для лиц с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в лектории комплекса; – систематическое обеспечение контроля и ремонта пандуса 	<p>Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг</p>	<p>По мере необходимости и</p>	<p>Старший администратор С.В. Дмитриян, С.А. Амирджанян, Т.А. Горина Главный инженер А.В. Чекарев</p>	<p>Организация работы по обеспечению безопасного комфортного и эстетичного пространства в помещениях комплекса и на прилегающей территории. Доступность посещения комплекса для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри комплекса</p>
8.	<p>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов</p>	<p>В течение отчетного периода, обновление по мере необходимости</p>	<p>Системный администратор Д.В. Алифиренко, системный администратор П.В. Никулин</p>	<p>Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте комплекса</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта комплекса</p>

9.	Удобство графика работы организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	В течение отчетного периода	Специалист по связям с общественностью Л.П. Ярошук, ведущий специалист по связям с общественностью В.В. Колоскова	График работы комплекса, информация о работе в праздничные дни и памятные даты. Размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам комплекса
Показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждения						
10.	Проведение с работниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям комплекса	Повышение уровня культуры обслуживания в комплексе	При приеме на работу, ежегодно на общем собрании	Руководители подразделений: Е.М. Марченко, И.А. Кустарников, Р.В. Черевков, А.В. Чекарев, Я.Н. Скрипник В.А. Колосков, И.Д. Подольский	Повышение уровня культуры обслуживания в комплексе. Повышение качества обслуживания населения	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг
11.	Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров на 1.5%	Повышение уровня квалификации работников комплекса	До 2025 года	Главный специалист по персоналу О.С. Рязанцева	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра услуг	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг

12.	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, онлайн анкетирование, онлайн сервисы Яндекс и 2ГИС)	Повышение уровня качества предоставляемых услуг	Постоянно	Заместитель директора - заведующий отделом научно - просветительной, образовательной и экскурсионной деятельности Е.М. Марченко, заведующий филиалом Я.Н. Скрипник	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса на услуги, развитие спектра услуг	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребления услуг
-----	---	---	-----------	--	--	--