Утверждаю:

Директор

ГУК ТО «Тульский областной экзотариум»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Моисеева Т. С.

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

**по улучшению качества оказания услуг**

**ГУК ТО «Тульский областной экзотариум»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование**  **мероприятия** | **Основание реализации**  **(результат независимой оценки качества)** | **Срок**  **реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| **1** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры** | | | | | |
| 1.1. | Регулярное обновление и пополнение информации об учреждении, размещенной на информационных стендах, официальном сайте и в соцсетях. Расширение ассортимента листовок и флаеров, информирующих о предстоящих мероприятиях и текущих программах. | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области  (2017 г.) | Постоянно | Маркетинговый отдел ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение доступности и открытости информации для посетителей учреждения. | Наличие информации о деятельности учреждения культуры на официальном сайте, социальных сетях и территории учреждения |
| **2** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 2.1. | Оборудование входа в учреждение кнопкой вызова персонала для инвалидов. | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области  (2017 г.) | Ноябрь 2017 г. | Зав. техническим сектором ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Создание благоприятных условий для посещения учреждений культуры и получения услуг. | Положительные отзывы получателей услуг |
| 2.2 | Создание комнаты для занятий с детьми по различным программам | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области  (2017 г.) | Сентябрь 2017 г. | Директор  ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждения | Положительные отзывы получателей услуг |
| 2.3 | Введение услуги «День Рождения в зоопарке» | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области  (2017 г.) | Сентябрь 2017 г. | Директор  ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение эффективности деятельности учреждения, расширение перечня дополнительных услуг | Положительные отзывы получателей услуг |
| 2.4 | Создание сайта учреждения. | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области  (2017 г.) | Декабрь 2017 г. | Главный бухгалтер ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждения | Результаты социологических опросов получателей услуг |
| 3 | **Показатели, характеризующие время ожидания предоставления услуги** | | | | | |
| 3.1 | Введение безналичной и бесконтактной оплаты через терминал при покупке билетов | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области (2017 г.) | Сентябрь 2017 г. | Директор  ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение качества предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждения | Положительные отзывы получателей услуг |
| 3.2 | Изменение графика работы: без выходных дней | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области (2017 г.) | Июнь 2017 г. | Директор  ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение качества предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждения | Положительные отзывы получателей услуг |
| **4** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры** | | | | | |
| 4.1 | Организация периодических бесед с сотрудниками, взаимодействующими с посетителями, для корректировки стиля и навыков общения и взаимодействия с посетителями, повышение их профессиональной компетентности. | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области  (2017 г.) | Постоянно | Директор  ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение качества и расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждения | Положительные отзывы получателей услуг |
| 4.2 | Проведение мониторинга с изучением мнения посетителей о компетентности персонала учреждения | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области  (2017 г.) | Постоянно | Маркетинговый отдел ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение эффективности деятельности учреждения | Результаты социологических опросов получателей услуг |
| **5** | **Показатели, характеризующие удовлетворённость качеством оказания услуг** | | | | | |
| 5.1 | Проведение мониторинга с изучением мнения посетителей о качестве оказываемых учреждением услуг в формате анонимного голосования «понравилось»-«не понравилось» | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области  (2017 г.) | Постоянно | Маркетинговый отдел ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение качества предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждения | Результаты социологических опросов получателей услуг |
| 5.2 | Улучшение материально-технического обеспечения учреждения по адресу г. Тула, ул. Октябрьская, д. 26 нецелесообразно в связи с планируемым переездом экспозиции в новое здание в ЦПКиО им. Белоусова в 2018 г. | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области (2017 г.) | 2018 г. | Директор  ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | **-** | - |
| 5.3 | Расширения выпуска ассортимента полиграфических материалов за счет бюджетных средств. | Рекомендации Общественного совета при министерстве культуры Тульской области  (2017 г.) | Постоянно | Директор  ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» | Повышение качества содержания полиграфических материалов. | Положительные отзывы получателей услуг |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_