

**ПЛАН**  
**Мероприятий ГАУК г. Москвы МГС «Эрмитаж» по улучшению качества оказания услуг**  
**на 2017 – 2018 г.г.**

п/п	Наименование мероприятия	Сроки	Ответственный Исполнитель (ФИО, контакты)
1.	Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг на своих официальных сайтах в сети "Интернет"	постоянно	Системный администратор  Андросенко И.А.  +7(495) 699-15-95
2.	Обеспечение постоянной доступности и актуальности размещаемой информации на официальном сайте об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты.	постоянно	Заместитель директора Миров Р.А.  +7 (495) 699-52-23  Заместитель директора Симонова И.А.  Начальник отдела КММ Турищева И.А.  +7 (495) 699-04-32  Системный администратор Андросенко И.А.  +7(495)699-15-95
3.	Актуализация ссылок в разделе «независимая оценка», в том числе ведущих на портал mos.ru	10.11.2017 г.	Заместитель директора Миров Р.А.  +7 (495) 699-52-23  Системный администратор Андросенко И.А.  +7(495) 699-15-95

4.	<p>Обеспечение в максимально сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу "Обратная связь".</p> <p>Назначение ответственных лиц за ведение учета обращений граждан и направление ответов на эти обращения</p>	<p>в течение 3-х рабочих дней с момента поступления обращения</p>	<p>Заместитель директора Симонова И.А. Начальник отдела КММ Турищева И.А. +7 (495) 699-04-32</p>
5.	<p>Проведение анализа используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, акциях и культурно - массовых мероприятиях. По итогам анализа внесение корректировок в информационно-рекламную деятельность организации культуры и расширение использования инструментов, направленных на увеличение известности (узнаваемости) учреждения и оповещение населения обо всем спектре предоставляемых услуг, в том числе сопутствующих.</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заместитель директора Симонова И.А. Начальник отдела КММ Турищева И.А. +7 (495) 699-04-32</p> <p>Менеджер культурно-досуговых организаций клубного типа Чеглакова В.А. +7 (495) 699-15-95</p>
6.	<p>Обеспечение регулярного наполнения и обновление раздела афиша или новостной раздел о предстоящих мероприятиях</p>	<p>постоянно</p>	<p>Менеджер культурно-досуговых организаций клубного типа Чеглакова В.А. +7 (495) 699-15-95</p>

7.	Опубликование (в том числе в социальных сетях) видеозаписей и фотоотчетов особо значимых мероприятий, акций, выступлений и т.п.	постоянно	<p>Менеджер культурно-досуговых организаций клубного типа Чеглакова В.А.  +7 (495) 699-15-95</p> <p>Менеджер культурно-массовых мероприятий и досуга Клокова Д.В. +7(495) 699-15-95</p>
8.	Обеспечение выполнения критерия «Наличие общей информации на официальном сайте». Актуализация ссылок в разделе «независимая оценка», в том числе ведущие на mos.ru	10.11.2017 г.	<p>Менеджер культурно-досуговых организаций клубного типа Чеглакова В.А.  +7 (495) 699-15-95</p> <p>Системный администратор Андросенко И.А.  +7 (495) 699-15-95</p>
9.	Повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями. Установка мнемосхем и укладка тактильной направляющей плитки.	25.12.2018 г.	<p>1 заместитель директора Лашкарев А.А.  +7 (495) 650-65-85</p>
10.	Расширение ассортимента дополнительных услуг. Организация бесплатных экскурсий по территории сада (июнь-август).	01.03.2018 г.	<p>Заместитель директора Симонова И.А.  Начальник отдела КММ Турищева И.А.  +7 (495) 699-04-32</p>

11.	Повышение квалификации персонала (направление работников на тематические семинары).	01.09.2018 г.	Заместитель директора Симонова И.А. +7 (495) 699-04-32 Заместитель директора Миров Р.А. +7 (495) 699-52-23
-----	---	---------------	--