



УТВЕРЖДЕНО

/ В.А. Преснов

февраль 2017 г.

**План мероприятий по улучшению качества работы  
ГБУК «Музей-панорама «Бородинская битва» на 2017-2018 годы**

№	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы	Срок реализации	Ответственный	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>I. Открытость и доступность информации об учреждении и его мероприятиях</b>				
1.	Актуализация общих сведений об учреждении и его текущей деятельности на сайте, в информационной зоне музея, а также на городских и отраслевых интернет-ресурсах	постоянно	М.Ю. Збоевская, зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Наличие на сайте полной информации об учреждении (общие сведения, правила посещения, предоставляемые услуги и их стоимость), а также информации о выполнении Государственного задания, отчетов о результатах деятельности и другой отчетно-распорядительной документации. Наличие актуальной информации о предстоящих и текущих выставках/мероприятиях на сайте, во входной зоне, информационных киосках, «бегущей» строке, презентационных материалах.
2.	Организация работ по модернизации сайта учреждения	до декабря 2018 г.	Л.В. Митрошенкова, зам. директора по научной работе	Наличие удобной навигации по сайту, адаптации сайта для слабовидящих, наличие мобильной версии сайта.
3.	Применение SMM-инструментов рекламно-информационного сопровождения деятельности учреждения с целью вовлечения интернет-сообщества к участию в мероприятиях	постоянно	М.Ю. Збоевская, зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Увеличение количества подписчиков в соц сетях, организация онлайн-трансляций и публикация фотоотчетов особо значимых мероприятий учреждения

II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
1.	Доработка программного обеспечения по онлайн-бронированию групповых экскурсионных путевок и дальнейшая разработка процедуры онлайн-продажи путевок на сайте учреждения	до декабря 2018 г.	М.Ю. Збоевская, зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Наличие на сайте функции бронирования и оплаты экскурсий и музейных занятий, покупки электронных билетов. Реализация функции онлайн-записи на музейные занятия для индивидуальных посетителей.
2.	Создание бесплатных аудиогидов по текущим выставкам и составление электронных каталогов из фондового собрания для представления на сайте учреждения	по мере реализации выставочных проектов 2017-2018 гг.	Л.В. Митрошенкова, зам. директора по научной работе	Увеличение количества публикаций/показов музейных предметов из фондового собрания
3.	Разработка нового корпоративного стиля с целью формирования современного визуального образа учреждения (ребрендинг)	до декабря 2017 г.	М.Ю. Збоевская, зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Наличие современного логотипа и фирменной графики, включение описания символики в Устав учреждения.
4.	Приспособление экспозиции музея «Кутузовская изба» для посещения англоязычной публикой (перевод текстов, озвучивание и запись на аудио-оборудование)	до декабря 2018 г.	Л.В. Митрошенкова, зам. директора по научной работе	Увеличение посещаемости музея «Кутузовская изба» иностранцами гражданами
5.	Разработка навигации по парковой территории и форм визуального представления информации о памятниках	до декабря 2018 г.	А.А. Говорова, зав. отделом культурно-массовой работы	Наличие информационного стенда и указателей на музейные объекты/памятники. Доступность информации для разных категорий посетителей
6.	Мониторинг ценовых предложений учреждения и анализ их востребованности у посетительской аудитории	ежеквартально	М.Ю. Збоевская, зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Составление предложений по корректировке уровня цен и условий их применения (билеты «семейный», «комплексный», «панорама+5»)
III. Время ожидания предоставления услуги				
1.	Координация режима работы учреждения и графика экскурсионного обслуживания с	ежеквартально	А.А. Говорова, зав. отделом	Увеличение количества посетителей, которым была предоставлена экскурсионная

	учетом удобства предоставления услуги для организованных групп и индивидуальных посетителей		культурно-массовой работы	услуга
2.	Актуализация сведений о местоположении и режиме работы учреждения	до декабря 2018 г.	М.Ю. Збоевская, зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Подробное описание особенностей местоположения музея (адрес, ближайшие станции общественного транспорта, доступность парковки) на сайте и в рекламно-печатной продукции
IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения				
1.	Использование речевых коммуникативных стандартов обслуживания посетителей	до декабря 2017 г.	М.Ю. Збоевская, зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Проведение обучающих семинаров по бесконфликтному общению для сотрудников зоны приема посетителей (администраторы, кассиры, киоскеры, смотрители)
2.	Обеспечение помощи лицам с ограниченными возможностями по здоровью при передвижении в зданиях и по территории музея	постоянно	А.П. Чижов, зам. директора по АХР	Назначение ответственных сотрудников по обеспечению помощи лицам с ограниченными возможностями по здоровью.
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
1.	Мониторинг отзывов, замечаний и предложений получателей услуг через различные каналы связи (книга отзывов, раздел «задайте вопрос» на сайте, страница учреждения на портале «Наш город», аккаунты в соцсетях и др.)	постоянно	М.Ю. Збоевская, зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Анализ замечаний, выявление несоответствий уровня музейных услуг реальным запросам посетителя и подготовка ответов получателям услуг в установленные сроки
2.	Ведение раздела «Независимая оценка» на сайте учреждения	до декабря 2017 г.	М.Ю. Збоевская, зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Наличие на сайте учреждения результатов проведения независимой оценки качества услуг, плана по улучшению качества работы, обратной связи с получателями услуг