

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГБУК г. Москвы
«Музей-панорама «Бородинская битва»

В.А. Преснов

2019 г.



**Отчет о проведении мероприятий по улучшению качества работы
ГБУК г. Москвы «Музей-панорама «Бородинская битва» за 2017-2018 годы**

№	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы	Срок реализации	Ответственный	Результат / Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Открытость и доступность информации об учреждении и его мероприятиях				
1.	Актуализация общих сведений об учреждении и его текущей деятельности на сайте, в информационной зоне музея, а также на городских и отраслевых интернет-ресурсах	2017-2018	М.Ю. Збоевская	Выполнено / Постоянно ведется работа по актуализации на сайте общей информации об учреждении, 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	2017	Л.В. Митрошенкова	Выполнено / Создан новый сайт учреждения, включая функцию адаптации для слабовидящих, наличие мобильной версии.

3.	Применение SMM-инструментов рекламно-информационного сопровождения деятельности учреждения с целью вовлечения интернет-сообщества к участию в мероприятиях	2017-2018	И.М. Грибова М.Ю. Збоевская А.А. Солина	Выполнено / Постоянно ведется работа по актуализации информации в соцсетях, организованы онлайн-трансляции мероприятий, организованы аккаунты для продвижения новых интернет-проектов 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	2017-2018	М.Ю. Збоевская	Выполнено / Организованы сервисы онлайн бронирования групповых экскурсий, онлайн оплаты путевок и билетов.
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	Л.В. Митрошенкова	Выполнено / Подготовлены бесплатные аудиогиды на платформах ARTEFACT, iziTRAVEL. Опубликованы виртуальные выставки и альбомы на сайте «Музейная Москва онлайн».
3.	Разработка нового корпоративного стиля с целью формирования современного визуального образа учреждения (ребрендинг)	2017-2018	М.Ю. Збоевская Ю.В. Учаева	Выполнено / Разработан новый корпоративный стиль. Описание символики включено в новую редакцию Устава учреждения.
4.	Приспособление экспозиции музея «Кутузовская изба» для посещения англоязычной публикой (перевод текстов, озвучивание и запись на аудио-оборудование)	2017	И.М. Грибова	Выполнено / Подготовлен аудиогид на английском языке о музее «Кутузовская изба» и памятниках на парковой территории.
5.	Разработка навигации по парковой территории и форм визуального представления информации о памятниках	2018	М.Ю. Збоевская	Выполнено / Установлены навигационные указатели с информацией о музейных объектах и памятниках на парковой территории.

6.	Мониторинг ценовых предложений учреждения и анализ их востребованности у посетительской аудитории	2017-2018	М.Ю. Збоевская	Выполнено / Ежеквартально ведется работа по мониторингу востребованности услуг музея, условий их предоставления, включая уровень цен.
III. Время ожидания предоставления услуги				
1.	Координация режима работы учреждения и графика экскурсионного обслуживания с учетом удобства предоставления услуги для организованных групп и индивидуальных посетителей	2017-2018	А.А. Солина Н.А. Дергачева	Выполнено / Увеличено количество экскурсий и посетителей, которым была предоставлена экскурсионная услуга
2.	Актуализация сведений о местоположении и режиме работы учреждения	2017-2018	М.Ю. Збоевская	Выполнено / Представлено описание местоположения музея во всех видах печатной промо-продукции
IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения				
1.	Использование речевых коммуникативных стандартов обслуживания посетителей	2017	М.Ю. Збоевская	Выполнено / Проведен обучающий семинар по бесконфликтному общению для сотрудников зоны приема посетителей
2.	Обеспечение помощи лицам с ограниченными возможностями по здоровью при передвижении в зданиях и по территории музея	2017-2018	А.П. Чижов, А.З. Попиашвили	Выполнено / Назначены ответственные сотрудники по обеспечению помощи МГН
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.)	2017-2018	М.Ю. Збоевская И.М. Грибова А.Ю. Ожерельева	Выполнено / Постоянно ведется анализ замечаний, жалоб, предложений и подготовка ответов получателям услуг в установленные сроки
2.	Ведение раздела «Независимая оценка» на сайте учреждения	2017	М.Ю. Збоевская	Выполнено / Наличие на сайте учреждения результатов

				проведения независимой оценки качества услуг в 2016 году, обратной связи с получателями услуг
--	--	--	--	---

Исполнитель:
Збоевская М.Ю.,
зав. отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью