

Приложение  
к приказу ГБУК г. Москвы "Музей-панорама  
"Бородинская битва"  
от " 08 декабря 2022 г. № 57-н/г

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУК г. Москвы "Музей-панорама  
"Бородинская битва"



В.А. Преснов

**План мероприятий по улучшению качества работы  
ГБУК г. Москвы "Музей-панорама "Бородинская битва" на 2023-2024 годы**

№	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы	Срок реализации	Ответственный	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, на информационных стендах, на стойке администратора, а также на городских и отраслевых интернет-ресурсах	постоянно	М.Ю. Збоевская, заведующий 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, "бегущей" строке, презентационных материалах

2.	Применение SMM-инструментов рекламно-информационного сопровождения деятельности учреждения с целью вовлечения интернет-сообщества к участию в мероприятиях	постоянно	М.Ю. Збоевская, заведующий отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Наличие анонсов мероприятий, организация онлайн-трансляций и публикация фотоотчетов особо значимых мероприятий учреждения
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
1.	Доработка программного обеспечения по онлайн-бронированию и продаже услуг на сайте учреждения	до декабря 2024 г.	М.Ю. Збоевская, заведующий отделом маркетинга, рекламы и связи с общественностью	Наличие на сайте функции бронирования и оплаты групповых экскурсий и музейных занятий, покупки онлайн билетов. Реализация функции онлайн-покупки экскурсионных билетов для индивидуальных посетителей на сборные экскурсии. Организация участия в проекте Пушкинская карта.
2.	Создание бесплатных аудиогидов по текущим выставкам и составление виртуальных выставок из фондового собрания для представления на сайте учреждения	по мере реализации выставочных проектов 2023-2024 гг.	В.В. Павленко, заместитель директора по развитию	Увеличение количества публикаций/показов музейных предметов из фондового собрания
3.	Организация мест для хранения дорожного багажа (автоматическая камера хранения)	с декабря 2023 г.	В.В. Павленко, заместитель директора по развитию	Удобство посещения музея с багажом (чемодан, дорожная сумка, багаж с телескопической ручкой)
4.	Повышение качества предоставления экскурсионной услуги	с января 2023 г.	В.В. Павленко, заместитель директора по развитию	Использование наборов индивидуальных радио-тур-гидов для посетителей на время экскурсии
<b>III. Время ожидания предоставления услуги</b>				
1.	Координация режима работы учреждения и графика экскурсионного обслуживания с учетом удобства предоставления услуги для организованных групп и индивидуальных посетителей	ежемесячно	А.А. Дрягина, заведующий отделом по работе с посетителями	Увеличение количества посетителей, которым была предоставлена экскурсионная услуга

2.	Актуализация сведений о местоположении и режиме работы учреждения	постоянно	М.Ю. Збоевская, заведующий 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	один раз в полугодие	В.В. Павленко, заместитель директора по развитию	Проведение семинаров по бесконфликтному общению для сотрудников зоны приема посетителей (организаторы экскурсий, кассиры, киоскеры, смотрители)
2.	Обеспечение помощи лицам с ограниченными возможностями по здоровью при передвижении в зданиях и по территории музея	постоянно	А.А. Попиашвили, заместитель директора по общим вопросам	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, электронная почта и аккаунты музея в соцсетях, отзывы на открытых интернет-ресурсах и др.)	постоянно	М.Ю. Збоевская, заведующий 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	постоянно	М.Ю. Збоевская, заведующий 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