


«УТВЕРЖДАЮ»
 Директор **Е.А. Богатырев**
«21» марта 2017 г.

План мероприятий по улучшению качества работы
ГБУК г. Москвы «Государственный музей А.С. Пушкина»

№	Критерий / показатель рейтингования, по которому не получен максимальный балл, текущее значение	Высший балл	Полученный балл	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	Открытость и доступность информации об организации культуры 1. Информирование посетителей о предстоящих выставках и экспозициях, виртуальные экскурсии учреждения.	5	4,6	Разработка и запуск сервиса подписки на электронную рассылку. Проведение редизайна / перемакетирование полиграфических материалов, для более простого восприятия посетителями.	Наличие полной информации о проводимых в учреждении мероприятиях и выставках.	Май – июнь 2017 г.
2	Открытость и доступность информации об организации культуры 1. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры 2. Информирование о новых мероприятиях и услугах	12	12	Актуализация информации на сайте учреждения. Актуализация информации о мероприятиях на сервисах департамента. Публикация (в том числе в социальных сетях) видеозаписей и фотоотчетов особо значимых мероприятий. Проведение анализа	Наличие полной информации о проводимых в учреждении мероприятиях Корректировка информационно-рекламной деятельности организации культуры	В течение 2017 г.

				используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, акциях, музейных и культурно-массовых мероприятиях.	и расширение использования инструментов, направленных на увеличение известности учреждения и оповещение населения обо всем спектре предоставляемых услуг.	
3	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 1. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) 2. транспортную и пешеходную доступность учреждения 3. удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 4. уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	8	6,9	Расширение зоны покрытия бесплатной сети wi-fi для гостей музея. Изучение мнений получателей услуг и устранение выявленных недостатков системе предоставления услуг, для повышения комфортности пребывания в учреждении. В информационных материалах более полно и подробно указывать особенности месторасположения учреждения.	Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.	Август – октябрь 2017 г. В течение 2017 г.
4	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 1. Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. Льготы 2. Наличие независимой системы учета	15	15	Разработка и внедрение онлайн регистрации, бронирования билетов в учреждение. Добавление сервиса электронной очереди и	Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет новых систем	Февраль - апрель 2017 г.

	посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. 3. Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения.			возможности записи в кружки и секции в режиме онлайн. Для удобства процедуры покупки (бронирования) билетов ввести систему безналичной оплаты.	и процедур покупки билетов.	
5	Время ожидания предоставления услуги 1. удобство графика работы учреждения 2. удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,7	Для удобства процедуры покупки (бронирования) билетов ввести систему безналичной оплаты. Разработка и внедрение онлайн регистрации, бронирования билетов в учреждение. Добавление сервиса электронной очереди и возможности записи в кружки и секции в режиме онлайн. Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг.	Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет новых способов покупки билетов. Повышение удобства графика работы учреждения за счет предоставления услуг в более удобное для их получателей время	Февраль - апрель 2017 г.
6	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 1. доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	7	6,7	Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах учреждения Проведение аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения	Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения.	В течение 2017 г.

7	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 1. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты. 2. Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации 3. Онлайн-консультант организации культуры	7	7	Актуализация информации на сайте учреждения. Изучение мнения получателей услуг на основе отзывов оставленных на сайте учреждения, а также тематических агрегаторах.	Увеличение положительных отзывов об учреждении и предоставляемых услугах.	В течение 2017 г.
8	Удовлетворенность качеством оказания услуг 1. качество проведения экскурсий 2. разнообразие экспозиций учреждения 3. уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом	4	3,9	Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности. Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.	Увеличение интереса со стороны получателя услуг. Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения	В течение 2017 г.
		2	2			
		5	4,8			
9	Удовлетворенность качеством оказания услуг 1. Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных Учредителем критериев эффективности работы; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	6	6	Актуализация информации на сайте учреждения. размещение на официальном сайте план мероприятий учреждения по улучшению качества оказания услуг.	Наличие на сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением, а также плана мероприятий учреждения по улучшению качества оказания услуг.	Март 2017 г.