

План мероприятий по улучшению качества работы ФГБУК Государственного мемориального историко-литературного и природно-ландшафтного музея-заповедника А.С.Пушкина «Михайловское» (Пушкинский Заповедник) на 2017 год.

№№ п/п	Показатель рейтинга, по которому не получен максимальный балл	Максим. балл	Полученный балл	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы	Планируемый балл	Срок
1.	1.2. Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации	7	1	Размещение на музейном сайте отсутствующих данных из перечисленного списка	7	Январь
2.	1.3. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях, виртуальные экскурсии	5	4,2	Устранение недостатков в существующей системе информирования. Выявление у посетителей музея наиболее востребованных и привычных каналов получения информации о предстоящих мероприятиях музея.	5	III квартал
3.	2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	5	4,2	Проведение анализа существующего уровня комфортности пребывания в музее-заповеднике. Устранение выявленных недочетов.	5	В течение года
4.	2.4. Наличие дополнительных услуг организации (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театральных мероприятий, аудиогид)	8	6,4	Анализ качества предоставляемых дополнительных услуг, расширение их ассортимента. Увеличение потока информирования о наличии и местах проведения дополнительных услуг посредством Интернета, печатной продукции.	8	В течение года
5.	2.6. Транспортная и пешая доступность учреждения культуры	5	4,1	Проектирование дополнительных парковочных мест, информирование посетителей об инфраструктуре музея-заповедника.	5	IV квартал
6.	2.7. Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных	5	2	Осуществление работы по реализации повсеместной доступности выхода в сеть «Интернет». Создание электронного билета организации	5	IV квартал

	каталогов/электронных документов, доступных для получения.			культуры.		
7.	2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,3	Проведение аудита существующих электронных сервисов. Изучение мнений потребителей о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, с которых они пользуются электронными сервисами учреждения. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств.	5	IV квартал
8.	3.1. Удобство графика работы организации культуры	7	6,1	Анализ потребностей основных категорий посетителей учреждения культуры. Увеличение времени работы музея в «высокий сезон»	7	IV квартал 2017
9.	3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6	При создании системы электронного билета в музее ввести опцию «покупка билета» на официальном сайте музея.	7	IV квартал 2017
10.	4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6,3	Работа с персоналом по соблюдению морально-этических норм в общении с посетителями и повышение информированности персонала о существующих услугах музея.	7	В течение года

11.	4.2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	5,5	Актуализация уже существующего на официальном сайте музея раздела с контактной информацией о руководящем составе организации культуры. Доработка функционала официального сайта музея	7	Январь III квартал
12.	5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,5	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности. Анкетирование посетителей, учет их мнений и предложений в работе музея-заповедника	5	I квартал
13.	5.2. Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.	6	3	Размещение на сайте музея Плана мероприятий по улучшению качества деятельности Пушкинского Заповедника. Размещение на сайте музея результатов независимой оценки качества оказания услуг Пушкинского Заповедника	6	Январь Январь

13.	5.3. Качество проведения экскурсий	4	3,5	Изучение мнений потребителей услуг: критерии оценки качества проведения экскурсий (что не удовлетворяет посетителей, что требует переработки).	4	октябрь
14.	5.4. Разнообразие экспозиций организации культуры	2	1,8	Разработка новых выставочных проектов из музейного собрания: «Зима, что делать нам в деревне...»,	2	I – II кварталы