**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг Федеральным бюджетным государственным учреждением культуры «Государственный исторический музей»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№ пп** | **Наименование мероприятия** | **Основание включения в план (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Ожидаемый результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 1. | Разработка электронных форматов отчетов о выполнении государственного задания за отчетный год и о результатах деятельности Музея за отчетные периоды (ежеквартальные) текущего года и их регулярное размещение на официальном сайте Музея в разделе «Документы» | Необходимость размещения на официальном сайте музея информации о государственном задании на текущий финансовый год | Ежегодно, не позднее 25 января, следующего за отчетным периодом; Ежеквартально не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом начиная с отчетности за 1 квартал 2017 года | Ламкова Н.М.  Лемигова М.А. | Повышение открытости и доступности информации о результатах деятельности и выполнении государственного задания Музея для получателей услуг | Наличие своевременно размещенных на официальном сайте Музея отчетов о выполнении государственного задания и о результатах деятельности Музея |
| 2. | Регулярное размещение на сайте Музея, в социальных сетях и на прочих информационных сервисах, в том числе платных, информации о предстоящих выставках, новых экспозициях, изданиях, мероприятиях, проводимых Музеем | Необходимость регулярного размещения информации о выставках на сайте учреждения, в социальных сетях, с использованием других каналов распространения информации | Регулярно в течение года | Лемигова М.А. | Повышение открытости и доступности информации о предстоящих выставках, новых экспозициях, мероприятиях, проводимых Музеем | Увеличение количества посетителей выставок, новых экспозиций, мероприятий, проводимых Музеем |
| **№№ пп** | **Наименование мероприятия** | **Основание включения в план (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Ожидаемый результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 3. | Разработка новых виртуальных экскурсий по Музею (в том числе и по временным выставкам).  Разработка мультимедийной интерактивной навигационной системы по экспозиционным площадкам Музея. | Оценить возможность создания виртуальной экскурсии по Музею | В течение года  I квартал 2017 года. | Яновский А.Д  Балакирев А.В.  Чистякова М.В. | Размещение на официальном сайте Музея мультимедийных навигационных систем (виртуальных экскурсий по выставкам и постоянным экспозициям Музея) | Положительные отзывы пользователей навигационной системы о качестве и достоверности предоставляемых Музеем виртуальных экскурсий. |
| 4. | Проведение анкетирования посетителей с целью изучения их мнения о комфортности пребывания в Музее и выявления недостатков в организации обслуживания. В случае выявления недостатков и жалоб, разработка плана мероприятий по их устранению. | Провести детальное изучение мнения получателей услуг о комфортности пребывания в Музее с целью создания условий комфортного пребывания посетителей в Музее | II – III кварталы 2017 года | Клюкова Е.А.  Коротов Г.Г. | Повышение качества организации обслуживания посетителей и комфортности их пребывания в Музее | Отсутствие замечаний со стороны посетителей на комфортность пребывания в Музее.  Наличие положительных отзывов посетителей о качестве обслуживания и комфортности пребывания в Музее. |
| **№№ пп** | **Наименование мероприятия** | **Основание включения в план (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Ожидаемый результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 5. | Разработка модуля аналитики продаж дополнительных услуг Музея.  Проведение анализа стоимости дополнительных услуг, оказываемых Музеем.  Выявление нерентабельных программ и мероприятий.  Разработка новых (театрализованных мероприятий, интерактивных игр, экскурсионных программ) привлекательных для потребителя дополнительных услуг.  Обновление контента и переводы аудиогидов. | Провести анализ стоимости дополнительных услуг Музея на предмет их качества и конкурентоспособности  Рассмотреть возможность расширения ассортимента дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | Ежеквартально  II – III кварталы 2017 года  II – III кварталы 2017 года | Клюкова Е.А.  Ламкова Н.М.  Приступницкая О.В. | Повышение доступности, качества, рентабельности дополнительных услуг, а также расширение их ассортимента. | Увеличение количества потребителей дополнительных услуг. Увеличение дохода от реализации дополнительных услуг.  Наличие положительных отзывов от потребителей дополнительных услуг. |
| 6. | Организация точек питания для посетителей музея и сотрудников (буфет, музейное кафе). | Рассмотреть возможность расширения ассортимента дополнительных услуг (места общественного питания) | II-IV кварталы 2017 года | Коротов Г.Г.  Ламкова Н.М.  Приступницкая О.В. | Повышение комфортности пребывания посетителей в Музее, качества их обслуживания. | Увеличение количества посетителей.  Наличие положительных отзывов от посетителей. |
| **№№ пп** | **Наименование мероприятия** | **Основание включения в план (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Ожидаемый результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 7. | Проведение анализа системы онлайн продаж (бронирования) билетов на официальном сайте Музея.  Выявление недостатков системы и их устранение.  Запуск электронной продажи входных билетов в отделы Музея «Покровский собор», «Палаты бояр Романовых» и на другие мероприятия и программы, проводимые Музеем. | Проанализировать систему продажи (бронирования) билетов в электронном виде на предмет удобства и простоты ее использования | I квартал 2017 года  Не позднее 1 апреля 2017 года  Не позднее 1 марта 2017 года и в течение года по мере разработки новых мероприятий и программ. | Ламкова Н.М.  Клюкова Е.А.  Лемигова М.А.  Приступницкая О.В. | Достижение максимального удобства и простоты использования посетителями Музея системы онлайн бронирования билетов. | Увеличение объема продаж билетов в Музей и на проводимые им мероприятия и программы через систему электронной продажи (бронирования) билетов.  Наличие положительных отзывов посетителей об удобстве и простоте использования системы. |
| 8. | Размещение на официальном сайте Музея в разделе «Документы» результатов независимой оценки качества оказания услуг Музеем | Раскрыть информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг. | I квартал 2017 года | Лемигова М.А. | Наличие на сайте Музея актуальной информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг. | Наличие положительных отзывов посетителей о качестве оказания Музеем услуг. |
| **№№ пп** | **Наименование мероприятия** | **Основание включения в план (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Ожидаемый результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 9. | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. | Доступность информации о количестве уникальных посещений сайта. | I квартал 2017 года | Лемигова М.А. | Повышение открытости и доступности информации о результатах деятельности и выполнении государственного задания Музея для получателей услуг. | Вывод показаний счетчика посетителей сайта в общий доступ |