

Министерство культуры Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры  
«Государственный исторический музей»

ПРИКАЗ

07 декабря 2017г.

Москва

№ 314-пр

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

*В соответствии с рекомендациями Министерства культуры Российской Федерации по улучшению качества деятельности организации*

п р и к а з ы в а ю

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества оказания услуг Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Государственный исторический музей» (далее – План мероприятий) (Приложение № 1 к настоящему Приказу на 6 листах);
2. Ответственным за исполнение Плана мероприятий ежеквартально представлять отчет об исполнении Плана мероприятий;
3. Начальнику общего отдела Гладыревской В.А. довести настоящий приказ до сведения указанных в нем лиц.

Директор



А.К. Левыкин

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Исторического музея

А.К. Левыкин



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

№№ пп	Наименование мероприятия	Основание включения в план (рекомендации Общественного совета)	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Разработка электронных форматов учредительных документов Музея и их размещение на официальном сайте Музея в разделе «Документы»	Необходимость размещения на официальном сайте музея копий учредительных документов Музея	Январь, 2018 года.	Лемигова М.А. Дохов А.Ю.	Повышение открытости и доступности информации об организации культуры	Наличие своевременно размещенных на официальном сайте Музея учредительных документов Музея
2.	Разработка электронного формата плана финансово-хозяйственной деятельности Музея и его ежегодное размещение на официальном сайте Музея в разделе «Документы».	Необходимость размещения на официальном сайте музея плана финансово-хозяйственной деятельности Музея.	Ежегодно, не позднее 20 февраля	Лемигова М.А. Ламкова Н.М.	Повышение открытости и доступности информации об организации культуры	Наличие своевременно размещенного на официальном сайте Музея плана финансово-хозяйственной деятельности Музея.
3.	Модернизация верстки сайта музея, внедрение новых функциональных возможностей.	Провести анализ и улучшить удобство пользования электронными сервисами.	1 квартал 2018	Лемигова М.А.	Достижение максимального удобства и простоты использования посетителями Музея пользования	Увеличение количества пользователей электронных сервисов и информационных ресурсов. Увеличение количества потребителей дополнительных услуг. Увеличение дохода от



№№ пп	Наименование мероприятия	Основание включения в план (рекомендации Общественного совета)	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
					электронными сервисами музея через сайт.	реализации дополнительных услуг. Наличие положительных отзывов от потребителей дополнительных услуг.
4.	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  2-3 квартал 2018 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.
5.	Проведение регулярного анкетирования посетителей с целью изучения их мнения о комфортности пребывания в Музее и выявления недостатков в организации обслуживания. Разработка плана мероприятий по повышению	Провести анализ имеющихся дополнительных услуг в учреждении культуры и доступности их получения	Регулярно в течение 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.

№.№ п/п	Наименование мероприятия	Основание включения в план (рекомендации Общественного совета)	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	комфортности пребывания					
6.	Модернизация информационных носителей в зданиях музейного комплекса, совершенствование системы навигации. Увеличение спектра рекламно-информационных материалов и их регулярное размещение на информационных стойках.	Информацию о деятельности организации культуры, размещенной на вывесках, стендах, плакатах, сделать более актуальной и полной	Регулярно в течение года	Лемигова М.А. Клюкова Е.А.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры на территории организации	Увеличение количества посетителей выставок, новых экспозиций, мероприятий, проводимых Музеем
7.	Совершенствование логистики посетительских потоков, модернизация зоны приема посетителей, совершенствование зоны отдыха, обеспечение дифференцированного подхода к приему различных групп посетителей, установка дополнительных мест	Провести анализ имеющихся дополнительных услуг в учреждении культуры и доступности их получения	В течение года	Коротов Г.Г. Клюкова Е.А.	Комфортность пребывания в организации культуры	Повышение уровня комфортности пребывания посетителей в музее



№№ п/п	Наименование мероприятия	Основание включения в план (рекомендации Общественного совета)	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	для отдыха посетителей в зоне экспозиции, развитие организации питания на территории музея.					
8.	Расширение спектра образовательных, информационных ресурсов, увеличение числа культурно-массовых мероприятий. Внедрение программы лояльности.	Провести анализ имеющихся дополнительных услуг в учреждении культуры и доступности их получения	В течение года	Клюкова Е.А. Яновский А.Д. Лемигова М.А.	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.
9.	Организация единого контактного центра для телефонной связи посетителей со всеми объектами музея, с возможностью получения всей необходимой информации через автоответчик	Улучшить удобство пользования электронными сервисами	II квартал 2018 года	Коротов Г.Г. Клюкова Е.А.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры через электронные сервисы	Увеличение доступности услуг музея для заказа по телефону Возможность получения всей необходимой информации через автоответчик
10.	Создание Центра ситуационной помощи в музее для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Провести анализ имеющихся дополнительных услуг в учреждении культуры и доступности их получения	I квартал 2018 г.	Клюкова Е.А.	Основной персонал, контактирующий с посетителями (администраторы, организаторы, экскурсоводы, смотрители)	Увеличение количества посещений музея лицами с ограниченными возможностями по здоровью Увеличение количества положительных отзывов и оценок посещения



№№ п/п	Наименование мероприятия	Основание включения в план (рекомендации Общественного совета)	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
					прошли обучение и сертификацию по работе с различными категориями лиц с ограничениями по здоровью	музея и участия в специальных инклюзивных программах
11.	Проведение анализа системы онлайн продаж (бронирования) входных билетов, экскурсий, абонементов и музейных занятий на официальном сайте Музея. Выявление недостатков системы и их устранение.	Провести анализ имеющихся дополнительных услуг в учреждении культуры и доступности их получения	II квартал 2018 года	Ламкова Н.М. Клюкова Е.А. Лемигова М.А. Приступницкая О.В.	Достижение максимального удобства и простоты использования посетителями Музея системы онлайн бронирования билетов и услуг	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.

СОГЛАСОВАНО:


Первый заместитель директора

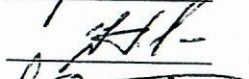
Заместитель директора по финансам

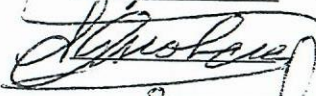
Заместитель директора по науке


Заместитель директора по

научно-просветительской деятельности

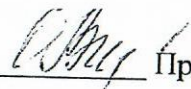
  
Коротов Г.Г.

  
Ламкова Н.М.

  
Яновский А.Д.

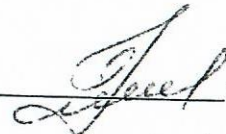
  
Клюкова Е.А.

Главный бухгалтер

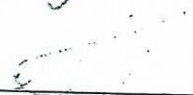
  
\_\_\_\_\_ Приступницкая О.В.

Начальник управления

общественных связей, рекламы и маркетинга

  
\_\_\_\_\_ Лемигова М.А.

Советник директора по правовым вопросам

  
\_\_\_\_\_ Дохов А.Ю.