

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБУК г. Москвы  
"Московский литературный  
музей-центр К. Г. Паустовского"

А.И. Дормидонтова  
5 апреля 2017 г.



## ПЛАН

### Мероприятий по совершенствованию деятельности ГБУК г. Москвы "Московский литературный музей-центр К. Г. Паустовского" по итогам проведенной независимой оценки качества работы

№ п/п	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы	Сроки реализации	Ответственный
<b>I. Открытость и доступность информации об организации (16,60 из 17)</b>			
1.	Публикация предстоящих мероприятий в соцсетях, на тематических информационных порталах	Постоянно	М.Ю. Гамаюнова О.А. Каштанова
2.	Запуск нового сайта музея с более удобным и современным разделом "Афиша"	II квартал 2017	О.А. Каштанова
3.	Обновление раздела "Коллектив музея" при запуске нового сайта	II квартал 2017	О.А. Каштанова
4.	Своевременное обновление музейного стенда	Постоянно	А.М. Черников
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения (36 из 38)</b>			
5.	Запуск нового сайта с адаптивным дизайном	II квартал 2017	О.А. Каштанова

	(для отображения на мобильных устройствах)		
6.	Разработка версии сайта для слабовидящих	III квартал 2017	О.А. Каштанова
7.	Подготовка материала для новых аудиогидов	2018	М.А. Шамова
8.	Оборудование помещения для приема посетителей в филиале музея в Тарусе	II квартал 2017	А.Н. Геренко
9.	Контроль за чистотой помещений	Постоянно	А.Н. Геренко
<b>III. Время ожидания предоставления услуги (13,40 из 14)</b>			
10.	Мониторинг предпочтений и учет мнения посетителей с помощью соцсетей по выбору времени для проведения мероприятий	Постоянно	И.И. Шувалова М.Ю. Гамаюнова
11.	Активное использование сайта TimePad для бронирования мест на мероприятия музея	Постоянно	М.Ю. Гамаюнова
<b>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (12,9 из 14)</b>			
12.	Контроль за качеством обслуживания посетителей музея, проведение бесед и занятий по бесконфликтному общению с работниками зоны приема посетителей	Постоянно, ежеквартально	А.И. Дормидонтова
13.	Мониторинг мнения и отзывов посетителей в сети "Интернет", книге отзывов. Работа над улучшением обслуживания, исправлением ошибок	Постоянно	И.И. Шувалова
14.	Оборудование помещения для приема посетителей в филиале музея в Тарусе	II квартал 2017	А.Н. Геренко
<b>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг (16,7 из 17)</b>			
15.	Разработка новых экскурсионных программ	III квартал 2017	И.И. Шувалова