

УТВЕРЖДЕН
 директором Государственного бюджетного
 учреждения культуры города Москвы
 "Мемориальный музей космонавтики"
 17 марта 2017 г.

**План мероприятий по совершенствованию деятельности ГБУК г. Москвы "ММК"
 по итогам проведенной независимой оценки качества работы**

№ п/п	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы	Срок реализации	Ответственный	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Открытость и доступность информации об учреждении и его мероприятиях (16,8 баллов из возможных 17)				
1.	Актуализация общих сведений об учреждении и его текущей деятельности на официальном сайте музея и в информационной зоне музея	Постоянно	Д.Ю.Чудная, начальник отдела по связям с общественностью	Наличие на официальном сайте музея полной информации об учреждении (общие сведения, правила посещения, предоставляемые услуги и их стоимость), а также информации о выполнении Государственного задания, отчетов о результатах деятельности и другой отчетно-распорядительной документации
2.	Размещение более полной информации о временных выставках, музейных и культурно-массовых мероприятиях на официальном сайте музея, в информационной зоне музея, презентационном экране в фойе музея	Постоянно	Д.Ю.Чудная, начальник отдела по связям с общественностью	Наличие информации о предстоящих и текущих выставках, мероприятиях на официальном сайте музея, в информационной зоне музея, презентационном экране в фойе музея
II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (37 баллов из возможных 38)				
1.	Совершенствование экспозиции зала музея "Утро космической эры"	I-II квартал 2018 г.	В.Л.Климентов, заместитель	Увеличение посещаемости музея

			директора по научной работе	
2.	Предоставление открытой и бесплатной услуги Wi-Fi в экспозиции музея	II квартал 2017 г.	А.М.Батенков, начальник отдела программно-технического обеспечения	Удобство пользования электронными сервисами посетителям музея
3.	Модернизация оборудования и программного обеспечения учебного класса "Космотрек"	II квартал 2017 г.	А.М.Батенков, начальник отдела программно-технического обеспечения	Расширение перечня дополнительных услуг
III. Время ожидания предоставления услуги (13,6 баллов из возможных 14)				
1.	Установление режима работы музея с учетом графиков проведения школьных каникул и праздничных дней	Ежемесячно	Е.В.Суворова, начальник отдела маркетинга	Увеличение количества посетителей
IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения (13,8 баллов из возможных 14)				
1.	Разработка и утверждение стандартов обслуживания посетителей в музее	II квартал 2017 г.	Л.В.Харитоновна, заместитель директора по общим вопросам	Улучшение работы по эффективному и качественному обслуживанию посетителей
2.	Проведение обучающих занятий по бесконфликтному общению для работников зоны приема посетителей (администраторы, кассиры, киоскеры, музейные смотрители, гардеробщики, контролеры билетов)	Постоянно	Л.В.Харитоновна, заместитель директора по общим вопросам	Отсутствие обоснованных жалоб посетителей
3.	Проведение для работников зоны приема посетителей методических занятий по теме: "Кодекс этики музейных работников"	Ежеквартально	Л.В.Харитоновна, заместитель директора по общим вопросам	Улучшение работы по комфортному пребыванию посетителей в музее
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг (16,8 баллов из возможных 17)				
1.	Внедрение по результатам проведения мониторинга отзывов, замечаний и	Постоянно	М.В.Земит, заведующий	Внедрение в практику деятельности музея объективных предложений посетителей

	предложений получателей услуг через различные каналы связи (книга отзывов, раздел "обратная связь" на сайте, страница учреждения на портале "Наш город", аккаунты в соцсетях и др.) в практику деятельности музея объективных предложений посетителей		административным отделом	
2.	Ведение раздела "Независимая оценка" на сайте учреждения	Ежемесячно	Д.Ю.Чудная, начальник отдела по связям с общественностью	Актуализация информации независимой оценки качества услуг на официальном сайте музея и обратной связи с получателями услуг
3.	Регулярный внутренний контроль качества организации и проведения экскурсий, интерактивных, тематических и игровых программ	Постоянно	И.Ю.Гундорова, заведующий экскурсионным отделом	Удовлетворение качеством оказания экскурсионных услуг
