

План по улучшению качества работы ГБУК г. Москвы "ММК"

№ п/п	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы	Срок реализации	Ответственный	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Актуализация общих сведений об учреждении и его текущей деятельности на официальном сайте музея и в информационной зоне музея	Постоянно	О.С. Кудачкина 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

I. Открытость и доступность информации об учреждении и его мероприятиях

1.	Размещение более полной информации о временных выставках, музейных и культурно-массовых мероприятиях на официальном сайте музея, в информационной зоне музея, презентационных экранах в фойе музея	Постоянно	О.С. Кудачкина начальник отдела по связям с общественностью	Наличие информации о предстоящих и текущих выставках, мероприятиях на официальном сайте музея, в информационной зоне музея, презентационных экранах в фойе музея
----	--	-----------	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

1.	Совершенствование экспозиционных залов музея	III-IV квартал	В.Л.Климентов заместитель директора по научной работе	Увеличение посещаемости музея
----	--	----------------	--	-------------------------------

2.	Предоставление открытой и бесплатной услуги Wi-Fi в экспозиции музея	Постоянно	А.М. Батенков, начальник отдела	Удобство пользования электронными сервисами посетителям музея
----	--	-----------	------------------------------------	---

III. Время ожидания предоставления услуги

1.	Установление режима работы музея с учетом графиков проведения школьных каникул и праздничных дней	Ежемесячно	М.В. Земит заведующий отдела по работе с посетителями	Увеличение количества посетителей
----	---	------------	--	-----------------------------------

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения

1.	Проведение обучающих занятий по бесконфликтному общению для работников зоны приема посетителей (администраторы, кассиры, киоскеры, музейные смотрители, гардеробщики, контролеры билетов, охранники)	Постоянно	М.В. Земит заведующий отдела по работе с посетителями Е.В.Зотов руководитель службы безопасности	Отсутствие обоснованных жалоб посетителей
2.	Проведение для работников зоны приема посетителей методических занятий по теме: "Кодекс этики музейных работников"	Ежеквартально	М.В. Земит заведующий отдела по работе с посетителями	Улучшение работы по комфортному пребыванию посетителей в музее

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1.	Внедрение по результатам проведения мониторинга отзывов, замечаний и предложений получателей услуг через различные каналы связи (книга	Постоянно	М.В. Земит заведующий отдела по работе с	Внедрение в практику деятельности музея объективных предложений посетителей
----	--	-----------	--	---

	отзывов, раздел "обратная связь" на сайте, страница учреждения на портале "Наш город", аккаунты в соцсетях и др.) в практику деятельности музея объективных предложений посетителей		посетителями и административным отделом	
2.	Обучение работников музея к проведению экскурсий	II квартал	А.Э. Вардазарян заведующий научно-поляризационным отделом	Удовлетворение качеством оказания экскурсионных услуг
3.	Регулярный внутренний контроль качества организации и проведения экскурсий, интерактивных, тематических и игровых программ	Постоянно	А.Э. Вардазарян заведующий научно-поляризационным отделом	Удовлетворение качеством оказания экскурсионных услуг