

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
I. Открытость и доступность информации об учреждении и его мероприятиях				
1.	Актуализация общих сведений об учреждении и его текущей деятельности на официальном сайте музея и в информационной зоне музея	Постоянно	В.В.Огарков начальник отдела по связям с общественностью и маркетинга	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	В.В.Огарков начальник отдела по связям с общественностью и маркетинга	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				
1.	Совершенствование экспозиции залов музея	III 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				
	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				
	Проведение обучающих занятий по бесконфликтному общению для работников зоны приема посетителей (администраторы, кассиры, киоскеры, музейные смотрители, гардеробщики, контролеры билетов)	Постоянно	М.В.Земит заведующий отдела по работе с посетителями	Отсутствие обоснованных жалоб посетителей
	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 отзывов, раздел "обратная связь" на сайте, страница учреждения на портале "Наш город", аккаунты в соцсетях и др.) в практику деятельности музея объективных предложений посетителей	Постоянно	М.В.Земит, заведующий отдела по работе с посетителями административным отделом	Внедрение в практику деятельности музея объективных предложений посетителей
2.	Регулярный внутренний контроль качества организации и проведения экскурсий, интерактивных, тематических и игровых программ	Постоянно	А.Э.Вардазян заведующий научно-поляризационным отделом	Удовлетворение качеством оказания экскурсионных услуг