

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	В.В.Огарков 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, презентационном экране в фойе музея	Постоянно	В.В.Огарков 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

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.К.Сибирев 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)	Постоянно	М.В. Земит заведующий отдела по работе с посетителями	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 отзывов, раздел "обратная связь" на сайте, страница учреждения на портале "Наш город", аккаунты в	Постоянно	М.В. Земит заведующий отдела по работе с посетителями и административным отделом	Внедрение в практику деятельности музея объективных предложений посетителей
----	--	-----------	---	---

	соцсетях и др.) в практику деятельности музея объективных предложений посетителей			
2.	Обучение работников музея к проведению экскурсий	IV 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