

УТВЕРЖДЕНО

Директор ГБУК г. Москвы "КЦ

"Ивановский"

Е.С.Сологуб

"23" марта 2017 г.

ПЛАН

мероприятий на 2017 год по улучшению качества оказания услуг

Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Культурный центр "Ивановский"
по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг подведомственными Департаменту культуры города Москвы учреждениями культурно-досугового типа в 2016 году

№ п/п	Критерии оценки	Мероприятия (поручения) по совершенствованию деятельности	Срок исполнения	Ответственный
1.	Открытость и доступность информации об организации.	1.1. Приведение официального сайта в соответствие с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Методическими рекомендациями Минкультуры России.	30.06.2017	ГБУК г. Москвы "КЦ "Ивановский", ответственный: Начальник отдела по связям с общественностью Шеханова Г.С.
		1.2. Обеспечение регулярного наполнения/ обновления раздела новости о предстоящих мероприятиях.	В течение года	
		1.3. Публикация видеозаписей и фотоотчетов особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений и т.п. на сайте и страницах социальных сетей учреждения.	В течение года	
		1.4. Доработка блока раздела "Новости" на сайте учреждения, разработка и наполнение раздела "СМИ о нас", модернизация страницы "Проекты".	31.08.2017	
		1.5. Улучшение качества оформления основных элементов страниц сайта: ссылок, текста, графических материалов, видеоматериалов и пр.	31.05.2017	
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	2.1. Повышение удобства пользования электронными сервисами (постоянное обновление разделов).	В течение года	ГБУК г. Москвы "КЦ "Ивановский", ответственный: Начальник отдела по
		2.2. Повышение доступности получения информации		

		<p>об учреждении. Размещение рекламных модулей на различных носителях.</p> <p>2.3. Изготовление рекламных POS материалов, полиграфической рекламной продукции и пр.</p> <p>2.4. Создание и размещение навигационных схем, табличек, стендов в холлах учреждения.</p> <p>2.5. Повышение комфортности мест для отдыха и ожидания: добавить комфортные места для отдыха и ожидания в холле на 1 этаже.</p>	<p>В течение года</p> <p>В течение года</p> <p>03.04.2017</p> <p>01.09.2017</p>	<p>связям с общественностью Шеханова Г.С.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>
3.	Время ожидания предоставления услуги	Контроль соответствия периода предоставления услуг посетителям времени, установленному распорядительными документами учреждения, утвержденному графику работы и расписанию работы.	В течение года	<p>ГБУК г. Москвы "КЦ "Ивановский",</p> <p>ответственный:</p> <p>Начальник отдела по связям с общественностью Шеханова Г.С.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	<p>4.1. Повышение уровня работы с персоналом. Предоставление сотрудникам, ответственным за общение с посетителями, всей необходимой информации по основной деятельности учреждения. Предоставление им рекламной печатной продукции для распространения среди посетителей.</p> <p>4.2. Проведение дополнительного инструктажа по клиентоориентированности для сотрудников учреждения.</p>	<p>В течение года</p> <p>10.08.2017</p>	<p>ГБУК г. Москвы "КЦ "Ивановский",</p> <p>ответственный:</p> <p>Начальник отдела по связям с общественностью Шеханова Г.С.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>

5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	<p>5.1. Рассмотреть возможность внедрения новых видов и форм досуговой деятельности в целях повышения разнообразия творческих групп и кружков по интересам.</p> <p>5.2. Разработка анкеты для опросов посетителей учреждения.</p> <p>5.3. Сбор предложений от пользователей услуг (анализ отзывов в "Книге отзывов и предложений" и анкет, а также информации, высланной на почту организации mosartagency@gmail.com (указана в разделе "Обратная связь").</p> <p>5.4. Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг: анализ мнений и предложений.</p> <p>5.5. Разместить на официальном сайте сведения о результатах независимой оценки за 2016 год и план мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества услуг</p>	<p>01.10.2017</p> <p>03.04.2017</p> <p>01.09.2017</p> <p>10.09.2017</p> <p>Выполнено</p>	<p>ГБУК г. Москвы "КЦ "Ивановский", ответственный:</p> <p>Начальник отдела по связям с общественностью Шеханова Г.С.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>