

План мероприятий по улучшению качества работы ГУКБ КЦ «Москвич»

Учреждение: ГБУК г. Москвы «Культурный центр “Москвич”»

№	Критерий / показатель рейтингования, по которому не получен максимальный балл, текущее значение	Мак балл	Полученный балл	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Планируемый балл	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	<p>Сайт учреждения.</p> <p>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</p> <p>1.2. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры</p>	7	6	<p>Актуализация информации:</p> <p>1) разместить на сайте информацию о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</p>	7	Наличие полной информации о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах	Май 2016 (готово)
2	<p>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</p> <p>1.3. Информирование о новых мероприятиях и услугах</p>	7	6	<p>Изучение мнений получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных у них каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах. Устранение недостатков в существующей системе информирования о новых мероприятиях и услугах</p>	7	Повышение доступности информации о новых мероприятиях и услугах учреждения. Повышение оценки до 7 баллов (максимальное значение показателя)	Май 2016 (в работе)

3	<p>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.</p> <p>2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)</p>	5	4	<p>Проведение аудита существующего уровня комфортности пребывания в учреждении: количества и качества мест для сидения, наличие и качества работы гардероба, чистоты помещений.</p> <p>Устранение выявленных недочетов.</p> <p>Систематический контроль качества выполнения работ.</p>	5	<p>Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.</p>	<p>Февраль 2016 (открылось кафе);</p> <p>Май 2016 (опубликован список дополнительных услуг)</p>
4	<p>Сайт учреждения</p> <p>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p> <p>2.3. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</p>	5	4	<p>Доработка функционала сайта и актуализация информации:</p> <p>1) разместить на сайте счетчик посещений сайта;</p> <p>2) добавить в отчет о деятельности учреждения или обновляемую информацию об учреждении данные независимой системы учета посещений сайта</p>	5	<p>Наличие системы независимого учета посещений сайта и пояснений их значения</p>	<p>Январь 2016 (публичный доступ к Яндекс.Метрике);</p> <p>Май 2016 (опубликован отчет Яндекс.Метрики за 2015 год)</p>
5	<p>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p>	7	2	<p>Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в</p>	5	<p>Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента</p>	<p>Май 2016 (Wi-Fi с авторизацией)</p>

	2.5. Наличие дополнительных услуг для посетителей (места общественного питания, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, wi-fi, стойки с журналами, прессой, информация о событиях и проектах учредителя и т.п.)			данный момент, и возможное расширение их ассортимента: - кафе, аппараты по продаже еды и напитков, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, wi-fi, стойки с прессой, информация о событиях и проектах учредителя и др. Информирование посетителей о наличии и местах предоставления дополнительных услуг.		дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.	й); Сентябрь 2016 (остальное)
6	Сайт учреждения. Комфортность условий предоставления услуг и доступность 5 их получения 2.6. Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	5	4	Доработка функционала сайта. Размещение на сайте виртуальных экскурсий по учреждению (видео, 3D-тур, панорамы, фото)	5	Наличие на сайте виртуальных экскурсий по учреждению	Январь 2016 (опубликованы панорамные фото)
7	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 2.7. Удобство использования электронными сервисами,	5	4	Проведение аудита существующих электронных сервисов. Изучение мнений потребителей о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, с	5	Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения путем адаптации электронных сервисов к потребностям получателей услуг и техническим характеристикам их	Ноябрь 2016 (в работе)

	предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)			<p>которых они пользуются электронными сервисами учреждения. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств.</p> <p>Информирование посетителей о произошедших изменениях.</p>		устройств. Повышение оценки по этому показателю до 5 баллов (максимальный балл)	
8	<p>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p> <p>2.8. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)</p>	6	4	<p>Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения.</p> <p>Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн/перемакетирование полиграфических материалов.</p> <p>Издание новых полиграфических материалов</p>	5	<p>Более полное информирование получателей услуг об услугах учреждения, более наглядная и доступная форма донесения информации до посетителей.</p> <p>Повышение оценки качества и содержания полиграфических материалов организаций культуры до 6 баллов (максимального значения показателя)</p>	Сентябрь 2016 (в работе)
9	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</p> <p>4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</p>	7	6	Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах учреждения	7	Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения. Повышение оценки по этому показателю до 7 баллов (максимальное значение)	Сентябрь 2016 (в работе)

10	<p>Сайт учреждения.</p> <p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.</p> <p>4.2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</p>	7	6	<p>Доработка сайта учреждения.</p> <p>Добавление на сайт онлайн-консультанта организации культуры (системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).</p>	7	<p>Наличие на сайте онлайн-консультанта.</p>	<p>Ноябрь 2016 (в работе)</p>
----	---	---	---	--	---	--	-------------------------------

11	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом</p>	5	4	<p>Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использование механизмов общественного участия (коллегиальные органы управления качеством: общественные, экспертные, попечительские советы); - сбор предложений от пользователей услуг; - внедрение предложений в практику работы учреждения 	5	<p>Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом до 5 баллов (максимального значения показателя)</p>	<p>Ноябрь 2016 (в работе)</p>
----	---	---	---	---	---	---	-------------------------------

12	<p>Сайт учреждения.</p> <p>Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>5.2. Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных Учредителем критериев эффективности работы; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации</p>	5	4	<p>Актуализация информации. Разместить на сайте:</p> <p>1) результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;</p> <p>2) предложения об улучшении качества деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации культуры</p>	5	<p>Наличие на сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением и предложений по улучшению качества оказания услуг (план)</p>	<p>Май 2016 (готово)</p>
13	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>5.3. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам</p>	9	8	<p>Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности</p>	9	<p>Повышение значения показателя до 9 баллов (максимального значения показателя)</p>	<p>Сентябрь 2016 (в работе)</p>

14	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>5.4. Качество проведения культурно-массовых мероприятий</p>	10	<p>9</p> <p>Изучение мнений потребителей услуг: критерии оценки качества проведения культурно-массовых мероприятий (чего именно не хватало посетителям, что их не устраивало).</p> <p>Устранение технических накладок во время проведения культурно-массовых мероприятий и других нарушений. Привлечение новых артистов и коллективов (возможно, за счет сотрудничества внутри клубной сети).</p>	10	<p>Повышение качества проведения культурно-массовых мероприятий.</p> <p>Повышение оценки по этому показателю до 10 баллов (максимальное значение)</p>	<p>Сентябрь 2016 (в работе)</p>
----	--	----	---	----	---	---------------------------------