

УТВЕРЖДЕНО

Директор Государственного бюджетного учреждения  
культуры города Москвы "Культурный центр

"Москвич"

С.Р. МЕРВАНЯН/

2020г.



## ПЛАН

Мероприятий по улучшению качества оказания услуг

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

Критерии качества условий оказания услуг	Мероприятия по улучшению	Срок исполнения	Предполагаемый результат	Ответственный исполнитель
Открытость и доступность информации об организации культуры	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Размещение информации на сайте учреждения, согласованно информационному письму о размещении организациями культуры на своих официальных сайтах в сети "Интернет" информации от Департамента культуры города Москвы №24-04-251/20 от 22.06.2020 г.</li> <li>2. Актуализация раздела "Нормативные документы", удаление неактуальных за 2019 год и ранее.</li> <li>3. Системная работа по актуальности информации на официальном сайте учреждения.</li> <li>4. Системная работа по наполнению информацией стенды и лайтбоксы учреждения: актуальными новостями города Москвы, текущими мероприятиями и работой культурно-досуговых формирований.</li> <li>5. Проверка работоспособности чат-бота для использования его, как формы обратной связи от получателя услуг учреждения.</li> <li>6. Интеграция и обработка обратной связи через социальные сети.</li> <li>7. Актуализация информации об учреждении в</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сентябрь 2020</li> <li>2. Исполнено</li> <li>3. Регулярно</li> <li>4. Регулярно</li> <li>5. Регулярно</li> <li>6. Сентябрь 2020</li> <li>7. Сентябрь 2020</li> <li>8. Регулярно</li> <li>9. Регулярно</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Появление на сайте актуальной правовой информации, способствующей большему информированию населения о работе учреждения, планах и отчетах</li> <li>2. Получение обратной связи от получателей услуг, возможность оперативно решать вопросы и улучшения качества работы учреждения.</li> <li>3. Расширение спектра услуг, основанное на общественном мнении.</li> <li>4. Повышение уровня информированности населения.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-3. Митченко И. В.</li> <li>4. Голубков И. С.</li> <li>5. Лямкин М. Ю.</li> <li>6-9. Попова Р. В.</li> </ol> <p>В части предоставления информации: начальники отделов по своим направлениям</p>

	<p>социальных сетях.</p> <p>8. Системная работа по наполнению информацией социальных сетей учреждения.</p> <p>9. Мероприятия, направленные на увеличение числа подписчиков и активизацию пользователей в социальных сетях.</p>			
Комфортность условий предоставления услуг	<p>1. Проверка готовности зон ожидания для посетителей к началу творческого сезона.</p> <p>2. Регулярная проверка наличия питьевой воды в кулерах на территории учреждения и состояния санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>3. Системная работа по контролю корректной работы сайта и администратора для возможности бронирования услуги посетителями.</p> <p>4. Контроль наличия информации на сайте учреждения и в социальных сетях с перечнем предоставляемых услуг (культурно-досуговые формирования, мероприятия).</p> <p>5. Сбор предложений от получателей услуг с помощью он-лайн и офф-лайн технологий (сбор отзывов в сети Интернет, анкетирование).</p> <p>6. Рассмотреть возможность внедрения новых видов и форм досуговой деятельности в целях повышения разнообразия культурно-досуговых формирований.</p> <p>7. Поиск новых услуг, выявленных с помощью мониторинга общественного мнения.</p>	<p>1. Сентябрь 2020</p> <p>2. Регулярно</p> <p>3. Регулярно</p> <p>4. Регулярно</p> <p>5. Регулярно</p> <p>6. Октябрь 2020</p> <p>7. Октябрь 2020</p>	<p>1. Привлечение новой, ранее не задействованной аудитории.</p> <p>2. Поиск новых партнёров</p> <p>3. Удовлетворение потребностей посетителей для комфортного нахождения на территории учреждения.</p> <p>4. Ускорение поиска по сайту.</p> <p>5. Повышение уровня анонсирования посетителей.</p> <p>6. Упрощение системы приобретения услуг.</p> <p>7. Возможность для населения влиять на улучшение работы учреждения культуры.</p> <p>8. Повышение разнообразия предоставляемых услуг.</p> <p>9. Создание конкурентной среды среди учреждений, предоставляющих подобные услуги.</p>	<p>1. Голубков И.С.</p> <p>2. Ивашина В.В.</p> <p>3. Петров А.Ю.</p> <p>4. Митченко И.В. и Попова Р.В</p> <p>5. Попова Р.В., Толенева Н.М., Гулаг А.А.</p> <p>6. Толенева Н.М.</p> <p>7. Гулаг А.А.</p> <p>В части предоставления информации: начальники отделов по своим направлениям</p>
Доступность услуг для инвалидов	<p>1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование территории пандусами;</li> <li>- адаптированная входная группа;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> </ul> <p>2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению</li> </ul>	<p>1. Октябрь 2020</p> <p>2. IV квартал 2020</p>	<p>1. Повышение качества оказанных услуг для инвалидов.</p> <p>2. Повышение качества учреждения по транспортной доступности для инвалидов.</p> <p>3. Повышение спроса на учреждение с помощью привлечения новой категории людей.</p> <p>4. Создание конкурентной среды среди учреждений города Москвы.</p> <p>5. Повышение уровня лояльности учреждения, а также создание позитивной атмосферы и открытости.</p>	<p>1. Люхтер А.Б.</p> <p>2. Люхтер А.Б.</p>

	<p>звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p>			
<p>Доброжелательность, вежливость работников организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение обучения администраторам и кассирам о корректном и вежливом обращении с посетителями учреждения при личном общении, а также по средствам телефонных звонков.</li> <li>2. Проведения обучения охране по основным аспектам взаимодействия с посетителями.</li> <li>3. Проведение разъяснительной беседы с руководителями и педагогами культурно-досуговых формирований о необходимости корректного доброжелательного отношения к получателям услуг учреждения.</li> <li>4. Системная работа с партнерами, проводящих мероприятия на территории учреждения, мероприятия с принципами взаимодействия с посетителями.</li> <li>5. Проведение обучения билетёрам и гардеробщикам о необходимости корректного и вежливого обращения к посетителям учреждения.</li> <li>6. Повторное ознакомление всех сотрудников (штатных, внештатных) с кодексом этики, утвержденным приказом ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" от 19 сентября 2018 года №148/АХД</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сентябрь 2020</li> <li>2. Сентябрь 2020</li> <li>3. Сентябрь 2020</li> <li>4. Регулярно</li> <li>5. Сентябрь 2020</li> <li>6. Сентябрь 2020</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повышение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение знакомым и друзьям.</li> <li>2. Повышение уровня качества оказания услуг.</li> <li>3. Создание позитивного образа учреждения с атмосферой открытости</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Петров А.Ю.</li> <li>2. Слупкин О.Д.</li> <li>3. Тюленева Н.М.</li> <li>4. Гулаг А.А.,</li> <li>5. Беляева Т.И.</li> <li>6. Афонин И.А.</li> </ol>