



УТВЕРЖДЕНО

директор

ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич"

Н.В.Белоблоцкий

от

ПЛАН

мероприятий по совершенствованию деятельности

Государственного бюджетного учреждения города Москвы "Культурный центр "Москвич"

по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры,

подведомственными Департаменту культуры города Москвы, в 2016 году

№	Критерий / показатель рейтинговая, по которому не получен максимальный балл, текущее значение	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Срок	Ответственный
1	<i>Сайт учреждения.</i> Обеспечивать постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте организации об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, а также раздела "Независимая оценка качества" (где, в том числе опубликовать результаты независимой оценки в 2016 году).	Привести официальный сайт в соответствие с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Методическими рекомендациями Минкультуры России.	25.05.2017	ГБУК г.Москвы "КЦ "Москвич" Заместитель директора Мерванян Саркис Размикович; Начальник отдела информационных технологий Коноплев Дмитрий Геннадьевич Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"

2	<p><i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.</i> Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)</p>	<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>01.11.2017</p> <p>30.11.2017</p>	<p>ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" Заместитель директора Бахтина Елена Владимировна, Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p> <p>ГБУК г.Москвы "КЦ "Москвич", Бахтина Елена Владимировна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>
3	<p><i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i> Наличие дополнительных услуг для посетителей (места общественного питания, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, информация о событиях и проектах учредителя и т. п.)</p>	<p>Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент, и возможное расширение их ассортимента: - кафе, аппараты по продаже еды и напитков, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, стойки с прессой, информация о событиях и проектах учредителя и др.</p> <p>Информирование посетителей о наличии и местах предоставления</p>	<p>01.11.2017</p> <p>30.11.2017</p>	<p>ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" Заместитель директора Бахтина Елена Владимировна Начальник отдела маркетинга Михель Роман Васильевич Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p> <p>ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" Начальник отдела</p>

		дополнительных услуг на сайте.		информационных технологий Коноплев Дмитрий Геннадьевич Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
4	<i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i> Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения. Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн/перемакетирование полиграфических материалов. Издание новых полиграфических материалов	30.06.2017 30.09.2017	ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" Заместитель директора Бахтина Елена Владимировна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров" ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" Начальник отдела художественного оформления и полиграфии Голубков Иван Сергеевич Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
5	<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i> Доброжелательность, вежливость и	Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о	30.11.2017	ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" Начальник отдела кадров Конова Любовь

	компетентность персонала организации культуры	существующих услугах учреждения ознакомление сотрудников с методическими рекомендациями по организации, социальных услуг в сфере культуры		Вячеславовна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
6	Удовлетворенность качеством оказания услуг Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Разработка анкеты для опросов посетителей учреждения. Сбор предложений от пользователей услуг (анализ отзывов в "Книге отзывов и предложений" и анкет, а также оставленных комментариев в разделе "Отзывы и предложения" на сайте). Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг: анализ мнений и предложений.	20.09.2017 30.10.2017 30.11.2017	ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" Заместитель директора Бахтина Елена Владимировна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров" ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" Заместитель директора Мерванян Саркис Размикович Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров" ГБУК г. Москвы "КЦ "Москвич" Заместитель директора Бахтина Елена Владимировна

				Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
7	<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i> Разнообразии творческих групп, кружков по интересам	Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности	29.10. 2017	ГБУК г.Москвы "КЦ "Москвич" Заместитель директора Бахтина Елена Владимировна Начальник Досугового центра Боас Елена Вячеславовна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
8	<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i> Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Изучение мнений потребителей услуг: критерии оценки качества проведения культурно-массовых мероприятий (чего именно не хватало посетителям, что их не устраивало).	31.05.2017	ГБУК г.Москвы "КЦ "Москвич" Заместитель директора Бахтина Елена Владимировна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"