

План мероприятий по улучшению качества работы

Учреждение: ГБУК г. Москвы "Творческий центр "Москворечье"

№	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>	6	4	<p>Актуализация информации:</p> <p>1) разместить на сайте информацию о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</p> <p>2) разместить информацию о проведенных контрольных мероприятиях.</p>	6	<p>Наличие полной информации о бухгалтерской отчетности и проведенных контрольных мероприятиях</p>	<p>Январь</p> <p>2016</p> <p>сделан</p>
2	<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</p> <p>2016</p> <p>сделан</p>
3	<p>Комфортность условий предоставления услуг и</p>	7	3	<p>Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в</p>	5	<p>Повышение комфортности условий предоставления услуг за</p>	<p>2016</p>

	<p>доступность их получения</p> <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.)</p>			<p>данный момент, и возможное расширение их ассортимента:</p> <p>- 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.</p> <p>Информирование посетителей о наличии и местах предоставления дополнительных услуг.</p>		<p>счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.</p>	
4	<p>Сайт учреждения.</p> <p>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p> <p>2.6. Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения</p>	5	0	<p>Доработка функционала сайта:</p> <p>1) добавление возможности купить электронный билет онлайн;</p> <p>2) предоставление посетителям возможности онлайн регистрации, бронирования билетов в учреждение</p> <p>3) добавление сервиса электронной очереди/возможности записи в кружки и секции в режиме онлайн;</p> <p>4) размещение на сайте виртуальных экскурсий по учреждению (3D-тур, панорамы)</p>	5	<p>Наличие на сайте электронного билета, бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения, а также виртуальных экскурсий по учреждению</p>	2016-2017
5	<p>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p> <p>2.7. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми</p>	5	2	<p>Проведение аудита существующих электронных сервисов. Изучение мнений потребителей о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, с которых они пользуются электронными сервисами</p>	5	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения путем адаптации электронных сервисов к потребностям получателей услуг и</p>	<p>Март-апрель</p> <p>2016</p>

	учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)			учреждения. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информирование посетителей о произошедших изменениях.		техническим характеристикам их устройств	
6	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 2.8. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	6	5	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	6	Более полное информирование получателей услуг об услугах учреждения, более наглядная и доступная форма донесения информации до посетителей. Повышение оценки качества и содержание полиграфических материалов организаций культуры до максимального значения показателя	2016
7	Время ожидания предоставления услуги 3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (абонементов)	7	6	Изучение статистики: с каких устройств они предпочитают пользоваться электронными сервисами покупки/бронирования билетов. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств посетителей.	7	Повышение удобства процедуры покупки и бронирования билетов, снижение времени ожидания предоставления услуги. Повышение оценки по этому показателю до 7 баллов (максимальное значение)	2016

8	<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	Наличие на сайте онлайн-консультанта.	сделано
---	---	---	---	--	---	---------------------------------------	---------

9	<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>Январь-июнь</p> <p>2016</p>
---	---	---	---	---	---	---	--------------------------------

10	<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>	6	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>	6	<p>Наличие на сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением и предложений по улучшению качества оказания услуг (план)</p>	<p>Март-апрель</p> <p>2016</p>
11	<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>Июнь</p> <p>2016</p>