

УТВЕРЖДЕНО

директор

ГБУК г. Москвы «ТКС «Бригантина»

Гавриш М.А.

от



ПЛАН

мероприятий по улучшению качества оказания услуг

ГБУК г. Москвы «ТКС «Бригантина» 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.	<p>1.1. Приведение официального сайта в соответствие с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Методическими рекомендациями Минкультуры России.</p> <p>1.2. Обеспечение регулярного наполнения/обновления раздела афиша/новостного раздела о предстоящих мероприятиях.</p> <p>1.3. Публикация видеозаписей и фотоотчетов особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений и т.п. на сайте и страницах социальных сетей учреждения.</p> <p>1.4. Улучшение качества оформления основных элементов страниц сайта: ссылок, текста,</p>	<p>01.09.2017</p> <p>В течение года</p> <p>В течение года</p> <p>01.11.2017</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ТКС "Бригантина", ответственный: Культорганизатор Гавриш Павел Петрович.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>

		<p>графических материалов, видеоматериалов и пр.</p> <p>1.5. Проверка работоспособности системы контекстного поиска по сайту.</p>	15.05.2017	
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	<p>2.1. Повышение доступности получения информации об учреждении. Размещение рекламных модулей на различных носителях.</p> <p>2.2. Изготовление рекламных POS материалов, полиграфической рекламной продукции и пр.</p> <p>2.3. Создание и размещение навигационных схем, табличек, стендов в холлах учреждения.</p>	<p>01.10.2017</p> <p>В течение года</p> <p>01.10.2017</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ТКС "Бригантина", ответственный:</p> <p>Культурный организатор Гавриш Павел Петрович.</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 "ТКС "Бригантина", ответственный:</p> <p>Зам. директора Чайкина Лариса Анатольевна.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность	<p>4.1. Повышение уровня работы с персоналом.</p> <p>Предоставление сотрудникам, ответственным за</p>	31.09.2017	ГБУК г. Москвы "ТКС "Бригантина",

	работников организации	общение с посетителями, всей необходимой информации по основной деятельности учреждения. Предоставление им рекламной печатной продукции для распространения среди посетителей.		ответственный: Заведующий ДК Шалдышова Наталья Васильевна. Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
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 оставленных комментариев в разделе "Отзывы и предложения" на сайте).</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>01.08.2017</p> <p>15.08.2017</p> <p>01.11.2017</p> <p>01.12.2017</p> <p>Размещено.</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ТКС "Бригантина", ответственный: Культурорганизатор Гавриш Павел Петрович. Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>