

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы
"Дом культуры "Рублево"
(ГБУК г. Москвы "ДК "Рублево")

Василия Ботылёва ул., д. 43, г. Москва, 121500

Телефон: (499) 727-18-72, факс: (499) 727-18-45

E-mail: dkrublevo@culture.mos.ru

ОКПО 14117071, ОГРН 1037739191401, ИНН/КПП 7731166484/773101001

№ _____
на № _____ от _____

План мероприятий по улучшению качества работы
Учреждение: ГБУК г. Москвы «ДК «Рублево»

№	Критерий / показатель рейтингования, по которому не получен максимальный балл, текущее значение	Макс. балл	Полученный балл	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Планируемый балл	Критерии оценки/предполагаемый результат	Срок
1.	Сайт учреждения. Открытость и доступность информации об организации культуры 1.2. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	7	6	Актуализация информации. Разместить на сайте: 1) Информацию о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год 2) Информацию о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год 3) Информацию об использовании имущества	7	Наличие полной информации о проведенных контрольных мероприятиях	Информация о выполнении государственного задания и о результатах деятельности организации культуры была размещена в течение года Апрель 2016
2	Открытость и доступность информации об организации культуры 1.3. Информирование о новых мероприятиях и услугах	7	6	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	7	Повышение доступности информации о новых мероприятиях и услугах учреждения. Повышение оценки до 7 баллов (максимальное значение показателя)	Февраль-март 2016

3	<p>Сайт учреждения. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p> <p>2.2 Льготы</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>	7	5	<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 на сайте информации о льготах. Наличие системы независимого учета посещений сайта и пояснений их значения</p>	<p>Информация о льготах размещена в сентябре 2015 2016</p>
4	<p>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p> <p>2.4. Транспортная и пешая доступность организации культуры</p>	5	4	<p>Доработка функционала сайта.</p> <p>Размещение на сайте виртуальных экскурсий по учреждению (3D-тур, панорамы)</p>	5	<p>Повышение информированности населения – потенциальных получателей услуг учреждения – о месте нахождения и схеме проезда к учреждению.</p>	<p>Запрос отправлен 20.01.2016</p>
5	<p>Комфортность условий предоставления услуг и 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>	7	2	<p>Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент, и возможное расширение их ассортимента:</p> <p>- кафе</p> <p>Информирование посетителей о наличии и местах предоставления дополнительных услуг.</p>	7	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения.</p>	<p>Свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры, wi-fi, стойки с журналами, прессой, информация о событиях и проектах учредителя и т.п.)</p> <p>Имеются в учреждении с 2014 года</p> <p>Обновление ассортимента и расширение услуг Март-апрель 2016</p>
6	<p>Сайт учреждения. 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	3	<p>Доработка функционала сайта:</p> <p>1) предоставление посетителям возможности онлайн регистрации, бронирования билетов в учреждение.</p> <p>Дополнительная рекомендация: по возможности, создать и разместить на сайте виртуальную экскурсию по учреждению (3D-тур, панорамы)</p>	5	<p>Наличие на сайте: электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения, а также виртуальных экскурсий по учреждению</p>	<p>2016</p>

7	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 2.7. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4	Проведение аудита существующих электронных сервисов. Изучение мнений потребителей о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, с которыми они пользуются электронными сервисами учреждения. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств. Информирование посетителей о произошедших изменениях	5	Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения путем адаптации электронных сервисов к потребностям получателей услуг и техническим характеристикам их устройств. Повышение оценки по этому показателю до 5 баллов (максимальный балл)	2016
8	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. 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 6 баллов (максимального значения показателя)	2016
9	Время ожидания предоставления услуги 3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (абонементов)	7	6	1) Изучение мнения посетителей: какие недочеты они могут выделить в существующей процедуре покупки билетов и абонементов в кассе учреждения. Устранение выявленных недочетов	7	Появление на сайте учреждения онлайн-сервисов, в том числе бронирования билетов онлайн. Устранение недочетов в процедуре покупки билетов в кассе учреждения. Повышение оценки по этому показателю до 7 баллов (максимальное значение)	2016
10	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	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)	2016

11	<p>Сайт учреждения. 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>	6	Наличие на сайте онлайн-консультанта.	2016
12	<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	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом до 5 баллов (максимального значения показателя)	2016