

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБУК г. Москвы «Клуб «Огонёк»



Лидя Л.М.Сидельникова

марта 2017 г.

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества оказания услуг

Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Клуб «Огонёк»

по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Департаменту культуры города Москвы, в 2016 году

№№ п/п	Критерии оценки	Мероприятия (поручения) по совершенствованию деятельности	Срок исполнения	Ответственный
1	Актуализация информации. Разместить на сайте:	1.1. Размещение на сайте информации о дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры;	01.10.2017	ГБУК г. Москвы «Клуб «Огонёк», ответственный: заместитель директора, Нечаева Елена Вячеславовна контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
2	Доработка функционала сайта.	2.1. Разместить на сайте раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации; 2.2. Разместить на сайте онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных	31.12.2017 31.12.2017	ГБУК г. Москвы «Клуб «Огонёк», ответственный: заместитель директора, Нечаева Елена Вячеславовна

		сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);		контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
		2.3. Установка системы контекстного поиска по сайту.	31.12.2017	
		2.4. Улучшение качества оформления основных элементов страниц сайта: ссылок, текста, графических материалов, видеоматериалов и пр.	31.12.2017	
3	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи:	3.1. Разработка анкеты для опросов посетителей учреждения. 3.2. Сбор предложений от пользователей услуг 3.3. Внедрение предложений в практику работы учреждения.	15.05.2017 31.05.2017 01.10.2017	ГБУК г. Москвы "Клуб "Огонёк", ответственный: заместитель директора, Нечаева Елена Вячеславовна контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
4	Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности.	4.1. Рассмотреть возможность внедрения новых видов и форм досуговой деятельности в целях повышения разнообразия творческих групп и кружков по интересам.	01.10.2017	ГБУК г. Москвы "Клуб "Огонёк", ответственный: заместитель директора, Нечаева Елена Вячеславовна контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
5	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их	5.1. Изготовление рекламной продукции; 5.2. Размещение рекламных модулей на различных носителях;	01.10.2017 01.11.2017	ГБУК г. Москвы "Клуб "Огонёк", ответственный: заместитель директора,

	получения	5.3. Создание и размещение навигационных схем в холлах учреждения.	01.09.2017	Нечаева Елена Вячеславовна контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
6	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	6.1. Проведение бесед с сотрудниками учреждения по клиентоориентированности, тренинги на предмет развития бесконфликтного общения, разбор возникающих и предполагаемых ситуаций.	01.09.2017	ГБУК г. Москвы "Клуб "Огонёк", ответственный: заместитель директора, Нечаева Елена Вячеславовна контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
7	Открытость и доступность информации об организации.	7.1. Обеспечение регулярного наполнения/обновления новостного раздела о предстоящих мероприятиях. 7.2. Публикация видеозаписей и фотоотчетов особо значимых мероприятий и концертных выступлений на сайте и страницах социальных сетей учреждения.	в течение года в течение года	ГБУК г. Москвы "Клуб "Огонёк", ответственный: заместитель директора, Нечаева Елена Вячеславовна контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"