

**План мероприятий по улучшению качества работы ГБУК г. Москвы "ДК "Темп" на 2020 год.**

**Учреждение: ГБУК г.Москвы "ДК "Темп"**

№	Критерий / показатель рейтингования, по которому не получен максимальный балл, текущее значение	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	<p><i>Сайт учреждения.</i></p> <p>Информация о выполнении государственного задания</p> <hr/> <p><i>Соц. сети учреждения</i></p> <p>Улучшения качества работы социальных сетей</p>	<p>Актуализация информации:</p> <p>1) разместить на сайте информацию о выполнении государственного задания</p> <hr/> <p>1) взаимодействие с посетителями – обратная связь 2) Разнообразие контента. 3) Единообразие всех аккаунтов.</p>	<p>Наличие полной информации об исполнении государственного задания,</p> <hr/> <p>Сбор статистических просмотров – метрика.</p>	<p>Ежеквартально</p> <hr/> <p>Ежеквартально</p>
2	<p><i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.</i></p> <p>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) Безопасность пребывания в учреждении.</p>	<p>Проведение аудита существующего уровня комфортности пребывания в учреждении: количества и качества мест для сидения, наличие и качества работы гардероба, чистоты помещений. Устранение выявленных недочетов. Систематический контроль качества выполнения работ. Установление системы безопасности.</p>	<p>Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.</p>	<p>Ежеквартально</p>

3	<p><i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i></p> <p>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:</p> <p>- 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 дополнительных услуг.</p>	<p>Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.</p>	Май 2020
4	<p><i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i></p> <p>Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)</p> <p>Комфортность в оплате услуг</p>	<p>Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения.</p> <p>Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн/перемакетирование полиграфических материалов.</p> <p>Издание новых полиграфических материалов</p> <p>установка нового терминала - безналичный расчет</p>	<p>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)</p>	Май 2020г.

5	<p><i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i></p> <p>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</p>	<p>Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах учреждения</p> <p>ознакомление сотрудников с методическими рекомендациями по организации, социальных услуг в сфере культуры</p>	<p>Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения.</p>	<p>Май 2020</p>
6	<p><i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i></p> <p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом</p> <p>разнообразие мероприятий</p> <p>удобство графика работы</p>	<p>Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи:</p> <p>- использование механизмов общественного участия (коллегиальные органы управления качеством: общественные, экспертные, попечительские советы);</p> <p>анализ текущей ситуации, отслеживание современных тенденций и тем, мониторинг отзывов посетителей.</p> <p>Режим работы объектов. Для выстраивания оптимального графика работы проводится сезонный мониторинг. В летнее время часы работы продлеваются для востребованных объектов</p>	<p>Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом до 5 баллов (максимального значения показателя)</p>	<p>Июнь 2020</p>
7	<p><i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i></p> <p>Разнообразие творческих групп, кружков по интересам</p>	<p>Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности</p>	<p>Повышение значения показателя</p>	<p>Сентябрь 2020</p>

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).	Повышение качества проведения культурно-массовых мероприятий.	ежекварталь но
---	---	--	---	----------------



