



ПЛАН

мероприятий по совершенствованию деятельности

Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом культуры "Загорье"

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

№ п/п	Критерии оценки	Предложения	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения	Ответственный
I		III	IV	V	VI
1	Открытость и доступность информации об организации.	Актуализация информации. Разместить на сайте: а) информацию о льготах; б) сведения о повышении качества и содержательности информации; в) своевременная подготовка и актуализация информации об учреждении на сайте;	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Размещение на сайте информации о льготах; ✓ Размещение на сайте новостной ленты, в т.ч. на стендах; ✓ Размещение информации, опубликованной в СМИ, социальных сетях и других открытых источниках; ✓ Добавление новых 	Январь 2017 Март 2017 В течение года Май 2017	ГБУК г. Москвы "ДК "Загорье", ответственный: специалист по методике клубной работы Кравченко Г.А. Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"

	<p>г) доработка качества и функциональной наполненности сайта:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Изменить интерфейс сайта; ✓ Добавить новые разделы, отражающие деятельность учреждения; ✓ Повышение доступности услуг в онлайн-режиме; ✓ Осуществление записи в кружки через официальный сайт учреждения. 	<p>разделов, отражающих деятельность учреждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Изменение интерфейса сайта; ✓ Доступность получения услуг в онлайн-режиме; ✓ Запись в кружки через официальный сайт учреждения. 	<p>Сентябрь 2017 Сентябрь 2017 В течение года</p>	
<p>2</p> <p>Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения</p>	<p>1) Информация о доступных условиях получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями;</p> <p>2) Качественное оказание услуг и проведение мероприятий;</p> <p>3) Проведение мероприятий, направленных на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Размещение на сайте информации о доступных условиях получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья; ✓ Проведение мероприятий по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в учреждении получателей услуг. ✓ Рассмотреть возможность повышения разнообразия творческих коллективов, кружков по интересам и 	<p>Август 2017</p> <p>В течение года</p> <p>Сентябрь 2017</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ДК "Загорье", ответственный: художественный руководитель Нагорная К.А.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>

	<p>4) Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности.</p> <p>5) Повышение разнообразия творческих коллективов, кружков по интересам и спортивных секций.</p> <p>6) Создание на сайте версии для слабослышащих</p>	<p>✓ спортивные секций.</p> <p>✓ Размещение на сайте версии для слабослышащих</p>	<p>Сентябрь 2017</p>	
<p>3 Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации</p>	<p>1) Формирование списка специалистов, которым требуется повышение квалификации;</p> <p>2) Разработка обучающих семинаров;</p> <p>3) Повышение профессионального мастерства персонала.</p> <p>4) Оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении.</p>	<p>✓ Составление перспективного плана повышения квалификации специалистов.</p> <p>✓ Составление графика повышения квалификации;</p> <p>✓ Обучение на курсах повышения квалификации;</p> <p>✓ Проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами.</p> <p>✓ Организация семинаров и тех.учеб со специалистами по системе качества предоставления услуг.</p> <p>✓ Подбор методической литературы для молодых специалистов.</p> <p>✓ Подготовка положений о наставничестве.</p>	<p>Январь 2017</p> <p>Январь 2017</p> <p>В течение года</p> <p>В течение года</p> <p>Октябрь 2017</p> <p>Апрель 2017</p> <p>Сентябрь 2017</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ДК "Загорье", ответственный: Зам директора по АХЧ - Егласимова С.В. зам директора по общим вопросам – Харченко Н.В.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>

4	Удовлетворенность качеством оказания услуг	<p>1) Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг;</p> <p>2) Актуализация информации. Разместить на сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • План по улучшению качества работы организации культуры; • Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения; <p>3) Усовершенствование системы обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сбор предложений от пользователей услуг; • предложения об улучшении качества деятельности учреждения; • внедрение рекомендаций в практику работы учреждения; 	<p>✓ Контроль за проведением регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.</p> <p>✓ Размещение плана по улучшению качества работы организации культуры;</p> <p>✓ Размещение на сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждения;</p> <p>✓ Сбор предложений от пользователей услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализ отзывов и комментариев в "Гостевой книге" на сайте учреждения; • проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг; • рассмотрение рекомендаций и предложений от пользователей услуг; <p>✓ Осуществление контроля за размещением информации об учреждении;</p>	<p>В течение года</p> <p>Март 2017</p> <p>Март 2017</p> <p>В течение года</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ДК "Загорье", ответственный: культурный организатор – Шишкина А.В.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>
---	--	--	---	---	---