

План мероприятий по улучшению качества работы

Учреждение: ГБУК г. Москвы «ЦКиС «Ватутинки»

№	Критерий / показатель рейтингования, по которому не получен максимальный балл, текущее значение	Мак балл	Полученный балл	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Планируемый балл	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	<p>Сайт учреждения.</p> <p>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</p> <p>1.2. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры</p>	7	6	<p>Актуализация информации.</p> <p>Разместить на сайте:</p> <p>1) о государственном задании на текущий финансовый год;</p> <p>2) о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</p>	7	Наличие полной информации о проведенных контрольных мероприятиях	Январь 2016
2	<p>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</p> <p>1.3. Информирование о новых мероприятиях и услугах</p>	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</p> <p>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p> <p>2.3. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие</p>	5	4	<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</p>	5	Наличие системы независимого учета посещений сайта и пояснений их значения. Наличие работающей строки контекстного поиска по сайту.	Январь-февраль 2016

	встроенной системы контекстного поиска по сайту			посещений сайта;  3) добавить на сайт встроенную систему контекстного поиска по сайту			
4	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  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.)	7	4	Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент, и возможное расширение их ассортимента:  - кафе, аппараты по продаже еды и напитков, свободный книгообмен, настольные игры, wi-fi, стойки с прессой, информация о событиях и проектах учредителя и др.  Информирование посетителей о наличии и местах предоставления дополнительных услуг.	5	Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг.	2016
5	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.7. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	5	4	Проведение аудита существующих электронных сервисов. Изучение мнений потребителей о наиболее удобных способах получения информации. Внесение корректировок с учетом полученных данных.	5	Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения.	Март-апрель  2016
6	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	6	5	Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения.  Внесение изменений в существующие полиграфические материалы.	5	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 максимального значения	2016

						показателя	
7	<p>Время ожидания предоставления услуги</p> <p>3.1. Удобство графика работы организации культуры</p>	7	6	<p>Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг.</p> <p>Возможное внесение изменений в расписание работы клубных формирований учреждения в соответствии с пожеланиями получателей услуг.</p>	7	<p>Повышение удобства графика работы учреждения за счет предложения услуг в более удобное для их получателей время</p>	2016
8	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</p> <p>4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</p>	7	6	<p>Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах учреждения</p>	7	<p>Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения. Повышение оценки по этому показателю до 7 баллов (максимальное значение)</p>	2016
9	<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"> <li>- использование механизмов общественного участия (коллегиальные органы управления качеством: общественные, экспертные, попечительские советы);</li> <li>- сбор предложений от пользователей услуг;</li> <li>- внедрение предложений в практику работы учреждения</li> </ul>	5	<p>Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом до 5 баллов (максимального значения показателя)</p>	<p>Январь-июнь</p> <p>2016</p>

10	<p>Сайт учреждения.</p> <p>Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>5.2. Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных Учредителем критериев эффективности работы; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации</p>	6	4	<p>Актуализация информации. Разместить на сайте:</p> <p>1) результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;</p> <p>2) предложения об улучшении качества деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации культуры</p>	6	<p>Наличие на сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением и предложений по улучшению качества оказания услуг (план)</p>	<p>Январь-Февраль 2016</p>
11	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p>5.3. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам</p>	9	8	<p>Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности</p>	9	<p>Повышение значения показателя до 9 баллов (максимального значения показателя)</p>	<p>Январь-Июнь 2016</p>