

УТВЕРЖДЕНО
 директор
 ГБУК г. Москвы "Дворец культуры "Салют"
 Могоинов А.Р.

 от



ПЛАН
 мероприятий по улучшению качества оказания услуг
Государственного бюджетного учреждения города Москвы "Дворец культуры "Салют"
 по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг подведомственными
 Департаменту культуры города Москвы учреждениями культурно-досугового типа в 2016 году

№ п/п	Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Департаменту культуры города Москвы, об улучшения качества работы организаций культуры, в отношении которых в 2016 году проведены мероприятия по независимой оценке качества оказания услуг	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения	Ответственный
I	II	III	IV	V
1	Обеспечивать постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте организации об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, а также раздела "Независимая оценка качества".	Приведение официального сайта в соответствие с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Методическими рекомендациями Минкультуры России.	Исполнено	ГБУК г. Москвы ДК "Салют", Менеджер по культурно-досуговой деятельности Соколова Елена Сергеевна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
2	Разработать, утвердить и опубликовать на официальном сайте план мероприятий	Размещение на официальном сайте сведений о результатах	23.03.2017	ГБУК г. Москвы "ДК "Салют",

	учреждения по улучшению качества оказания услуг.	независимой оценки за 2016 год и плана мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества услуг.		<p>Менеджер по культурно-досуговой деятельности Соколова Елена Сергеевна</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>
3	Обеспечить в максимально сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу "Обратная связь". Назначить ответственных лиц за ведение учета обращений граждан и направление ответов на эти обращения.	<p>3.1. Размещение на сайте раздела "Обратная связь".</p> <p>3.2. Направление в максимально сжатые сроки ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу "Обратная связь".</p>	<p>01.06.2017</p> <p>В течение года</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ДК "Салют",</p> <p>Менеджер по культурно-досуговой деятельности Соколова Елена Сергеевна</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>
4	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, акциях, музейных и культурно-массовых мероприятиях. По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организации культуры и расширить использование инструментов, направленных на увеличение известности (узнаваемости) учреждения и оповещение населения обо всем спектре предоставляемых услуг, в том числе сопутствующих.	<p>4.1. Ежеквартальное проведение анкетирования посетителей (вопросы информирования населения, качество предоставления услуг, комфортность пребывания и т.д.).</p> <p>4.2. Размещение рекламных модулей на различных носителях.</p>	<p>Ежеквартально</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ДК "Салют",</p> <p>Менеджер по культурно-досуговой деятельности Соколова Елена Сергеевна</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p>

5	Обеспечить регулярное наполнение/обновление раздела афиша о предстоящих мероприятиях.	Своевременное обновление раздела "Афиша" о предстоящих мероприятиях.	Ежедневно в течение года	ГБУК г. Москвы "ДК "Салют", Менеджер по культурно-досуговой деятельности Соколова Елена Сергеевна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
6	Публиковать (в том числе в социальных сетях) видеозаписи и фотоотчеты особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений и т.п.)	Своевременная публикация информации с фото- и видеоотчетами о прошедших мероприятиях в разделе "Деятельность" на сайте учреждения и в социальных сетях (ВКонтакте, Facebook, Instagram).	Ежедневно в течение года	ГБУК г. Москвы "ДК "Салют", Менеджер по культурно-досуговой деятельности Соколова Елена Сергеевна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
7	В информационных материалах более полно и подробно указывать особенности месторасположения учреждения (расстояния до остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личным транспортом).	7.1. Доработка раздела "Контакты". 7.2. Создание ознакомительного виртуального тура по учреждению на официальном сайте.	01.04.2017 01.10.2017	ГБУК г. Москвы "ДК "Салют", Менеджер по культурно-досуговой деятельности Соколова Елена Сергеевна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"

8	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности; провести аттестацию сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения.	8.1. Проведение обучающих семинаров для сотрудников учреждения по клиентоориентированности; 8.2. Проведение аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития бесконфликтного общения.	01.10.2017 01.11.2017	ГБУК г. Москвы "ДК "Салют", Заместитель директора по общим вопросам Соловьева Валентина Николаевна Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
---	--	---	------------------------------	--