


УТВЕРЖДАЮ  
 Директор Государственного бюджетного  
 учреждения культуры города Москвы  
 "Территориальная клубная система  
 "Оптимист"  
 В.С.Сасс  
 2017 г.



**ПЛАН**  
 мероприятий по совершенствованию деятельности  
 Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Территориальная клубная система  
 "Оптимист" 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	Информирование о новых мероприятиях	Обеспечение регулярного наполнения/обновления раздела афиша/новостного раздела о предстоящих мероприятиях.	В течение года	Методист С.В.Молоденков  Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"

2	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям.	Повышение удобства пользования электронными сервисами. Разработка и внедрение нового сервиса для посетителей: перевод ресурса на форму оплаты услуг в on-line режиме.	01.10.2017	Администратор П.И.Каплунов  Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
3.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры.	3.1. Создание и размещение навигационных схем, табличек, стендов в холлах учреждения. 3.2. Повышение комфортности мест для отдыха и ожидания: улучшение внешнего вида мест для сидения в холле ДК "Раменки".	01.09.2017	Заведующий хозяйством В.В.Торгунаков  Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
4	Транспортная и пешая доступность организации культуры.	Доработать раздел "Контакты". 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).	01.05.2017	Методист С.В.Молоденков  Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
5	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации.	5.1. Повышение уровня работы с персоналом. Предоставление сотрудникам, ответственным за общение с посетителями, всей необходимой информации по основной деятельности учреждения. Предоставление им рекламной печатной продукции для распространения среди посетителей. 5.2. Проведение обучающих семинаров по клиентоориентированности для сотрудников	01.09.2017         01.07.2017	Заместитель директора по административно-кадровой работе С.В.Давыдова  Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"

		учреждения. 5.3. Проведение аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития бесконфликтного общения.	31.08.2017	
6	Разнообразие творческих групп и кружков по интересам.	Расширение спектра культурно-досуговых формирований, внедрение новых видов и форм досуговой деятельности.	01.09.2017	Художественный руководитель А.А.Поршнева  Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"
7.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	7.1. Сбор предложений от пользователей услуг (анализ отзывов в "Книге отзывов и предложений" и анкет, а также оставленных комментариев в разделе "Отзывы и предложения" на сайте). 7.2. Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг: анализ мнений и предложений. 5.5. Разместить на официальном сайте сведения о результатах независимой оценки за 2016 год и план мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества услуг	01.11.2017  01.12.2017  Размещено	Главный администратор А.Ф.Гранд  Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"