


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"