



УТВЕРЖДЕНО

Художественный руководитель-
директор
ГБУК г. Москвы "Дом Романса"

С. Преображенская

от 22.03.2014 г.

ПЛАН

мероприятий по совершенствованию деятельности

Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом Романса"
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 | Открытость и доступность информации об организации. | 1.1. Приведение официального сайта в соответствие с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Методическими рекомендациями Минкультуры России. 1.2. Обеспечение регулярного наполнения/обновления раздела афиша/новостного раздела о предстоящих мероприятиях. 1.3. Публикация видеозаписей и фотоотчетов особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений и т.п. на сайте и страницах социальных сетей учреждения. 1.4. Улучшение качества оформления основных | 31.10.2017 В течении года В течении года | ГБУК г. Москвы "Дом Романса", ответственный: Руководитель клубного формирования Приходько А.Г., Техник — программист Катырев М.А Контроль: ГКУК г. |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| | | элементов страниц сайта: ссылок, текста, графических материалов, видеоматериалов и пр. | 31.10.2017 30.11.2017 | Москвы "Дирекция культурных центров" |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения | <p>2.1. Повышение удобства пользования электронными сервисами. Разработка и внедрение нового сервиса для посетителей: перевод ресурса на форму оплаты услуг в on-line режиме.</p> <p>2.2. Повышение доступности получения информации об учреждении. Размещение рекламных модулей на различных носителях.</p> <p>2.3. Изготовление рекламных POS материалов, полиграфической рекламной продукции и пр.</p> <p>2.4. Создание и размещение навигационных схем, табличек, стендов в холлах учреждения.</p> <p>2.5. Повышение комфортности мест для отдыха и ожидания: улучшение внешнего вида мест для сидения в холле 2-го этажа (перетяжка диванов).</p> | <p>01.10.2017</p> <p>31.10.2017</p> <p>ежеквартально</p> <p>31.10.2017</p> <p>31.10.2017</p> | <p>ГБУК г. Москвы "Дом Романса", ответственный:</p> <p>Менеджер по культурно-массовому досугу Кроль М.Г.</p> <p>Техник программист Катырев М.А</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p> |
| 3. | Время ожидания предоставления услуги | Контроль соответствия периода предоставления услуг посетителям времени, установленному распорядительными документами учреждения, утвержденному графику работы и расписанию работы. | В течении года | <p>ГБУК г. Москвы "Дом Романса", ответственный:</p> <p>Руководитель клубного формирования Приходько А.Г.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных"</p> |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | | | | центров" |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации 4. | <p>4.1. 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.</p> <p>4.2. Проведение обучающих семинаров по клиентоориентированности для сотрудников учреждения.</p> <p>4.3. Проведение аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития бесконфликтного общения.</p> | <p>31.09.2017</p> <p>В течении года</p> <p>В течении года</p> | <p>ГБУК г. Москвы "Дом Романса", ответственный:</p> <p>Руководитель клубного формирования Приходько А.Г.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p> |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | <p>5.1. Рассмотреть возможность внедрения новых видов и форм досуговой деятельности в целях повышения разнообразия творческих групп и кружков по интересам.</p> <p>5.2. 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).</p> <p>5.3. Разместить на официальном сайте сведения о результатах независимой оценки за 2016 год и план мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества услуг</p> | <p>01.09.2017</p> <p>01.11.2017</p> <p>01.05.2017.</p> | <p>ГБУК г. Москвы "Дом Романса", ответственный:</p> <p>Руководитель клубного формирования Приходько А.Г.</p> <p>Техник программист Катырев М.А.</p> <p>Контроль: ГКУК г. Москвы "Дирекция культурных центров"</p> |