**План мероприятий по улучшению качества работы. Учреждение: ГБУК г. Москвы «Дом культуры «Берендей»»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Критерий / показатель рейтингования, по которому не получен максимальный балл, текущее значение** | **MAX балл** | **Полученный бал** | **Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)** | **Планируемый балл** | **Критерии оценки / предполагаемый результат** | **Срок** |
| 1 | Сайт учреждения.  Открытость и доступность информации об организации культуры.  1.1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 6 | 6 | Актуализация информации.  Добавить на сайт информацию о структуре учреждения. | 6 | Информация на сайте актуализирована.  Информация о структуре учреждения добавлена на сайт.  Структура учреждения присутствует на сайте в виде схемы | Выполнено |
| 2 | Сайт учреждения.  Открытость и доступность информации об организации культуры  1.2. Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6 | 0 | Актуализация информации.  Разместить на сайте следующую информацию:  1) о государственном задании на текущий финансовый год;  2) выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;  3) плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;  4) годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;  5) результатах деятельности учреждения и об использовании имущества;  6) проверить наличие информации о проведенных контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 4 | Наличие полной информации о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | До 30 января  2019 |
| 3 | Открытость и доступность информации об организации культуры  1.3. Информирование о новых мероприятиях и услугах | 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 | Усовершенствована навигация по сайту. В более полной мере представлены описания действующих направлений студий и кружков, мероприятий ДК. Созданы новые социальные сети, наполнение которых происходит не менее трех раз в неделю. | Выполнено |
| 4 | Сайт учреждения.  2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения. Льготы | 8 | 4 | Актуализация информации. Добавить на сайт следующие сведения:  1) ограничения по ассортименту услуг;  Дополнительная рекомендация: добавить пояснение к приказу об утверждении льготных категорий – «Информация о существующих льготах, льготных категориях получателей услуг и преимущественном праве предоставления услуг». | 6 | Перечень услуг ДК дополнен и и расширен.  Предоставлена информация о посещении кружков и мероприятий для льготный категорий граждан | Выполнено |
| 5 | Сайт учреждения.  Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.3. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 10 | 3,5 | Доработка функционала сайта и актуализация информации:  1) разместить на сайте счетчик посещений сайта;  2) добавить в отчет о деятельности учреждения или обновляемую информацию об учреждении данные независимой системы учета посещений сайта;  3) проверить корректность работы поиска и устранить причину сбоев в его работе. | 6 | Введена опция поиска по сайту.  Статистка посещений сайта находится в открытом доступе | Выполнено |
| 6 | 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 | 2 | Проведение аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент, возможное расширение их ассорти мента  Улучшение пропускной способности уже существующей линии wi-fi для поднятия качества беспроводного интернет соединения в рекреационной зоне 1-го этажа.  Увеличение количества стоек для размещения печатных и рекламных материалов в рекреационных зонах 1-го, 2 и 3 этажей.  Размещение навигационной информации в холле ДК, направляющей поток посетителей в свободные рекреационные зоны 2-го и 3-го этажей, с целью разгрузки холла первого этажа и повышения комфортности пребывания в доме культуры.  Организация дополнительных мест ожидания в рекреационных зонах 2 и 3-го этажей. | 5 | Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг, повышения качества существующих услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг. | Выполнено |
| 7 | Сайт учреждения.  Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.6. Наличие электронного билета / электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | 4 | 0 | Доработка функционала сайта:  1) добавление возможности купить электронный билет онлайн;  2) предоставление посетителям возможности онлайн регистрации, бронирования билетов в учреждение. При организации платных мероприятий, до посетителей доводится информация о возможности забронировать и купить билет посредством электронного сервиса TimePad)  3) добавление сервиса электронной очереди/возможности записи в кружки и секции в режиме онлайн; | 1 | Наличие на сайте электронного билета, электронной очереди, электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения.  На отдельные мероприятия создана опция регистрации и онлайн бронирования. Заключен договор с timepad. Введена электронная система оплаты занятий и мероприятий через терминал. | Выполнено |
| 8 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.7. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 5 | 4 | Проведение аудита существующих электронных сервисов. Изучение мнений потребителей о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, с которых они пользуются электронными сервисами учреждения. Адаптация электронных сервисов под технические требования устройств.  Информирование посетителей о произошедших изменениях. | 5 | Повышение комфортности и доступности получения услуг учреждения путем адаптации электронных сервисов к потребностям получателей услуг и техническим характеристикам их устройств. Повышение оценки по этому показателю до 5 баллов (максимальный балл) | Выполнено |
| 9 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  2.8. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | 6 | 4 | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения.  Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн/перемакетирование полиграфических материалов.  Издание новых полиграфических материалов | 5 | Была выполнена смена имиджа заведения, редизайн логотипа и элементов фирменного стиля. Полностью переосмыслено графическое решение полиграфических материалов. Результаты опроса мнения посетителей ДК положительные. | Выполнено |
| 10 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры  4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 7 | 6 | Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах учреждения  Предоставление персоналу, ответственному за общение с посетителями всей необходимой информации по мероприятиям, а также предоставление рекламной печатной информации по мероприятиям для распространения среди посетителей. | 7 | Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения. Повышение оценки по этому показателю до 7 баллов (максимальное значение) | Выполнено |
| 11 | Сайт учреждения.  Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.  4.2. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 6 | 5 | Доработка сайта учреждения:  1) добавление на сайт онлайн-консультанта организации культуры (системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры). | 5 | На сайт добавлена кнопка обратной связи | Выполнено |
| 12 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5 | 4 | Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи:  - использование механизмов общественного участия (коллегиальные органы управления качеством: общественные, экспертные, попечительские советы);  - разработка и внедрение собственной анкеты-опросника, для регулярных опросов посетителей учреждения;  - внедрение предложений в практику работы учреждения | 4 | Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом до 5 баллов (максимального значения показателя) | Декабрь  2019 |
| 13 | Сайт учреждения.  Удовлетворенность качеством оказания услуг  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 | 5 | 3 | Актуализация информации. Разместить на сайте:  1) результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;  2) предложения об улучшении качества деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации культуры | 4 | Наличие на сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением и предложений по улучшению качества оказания услуг (план) | Выполнено |
| 14 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  5.3. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 9 | 8 | Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности. | 8 | Повышение значения показателя | Выполнено |
| 15 | Удовлетворенность качеством оказания услуг  5.4. Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 10 | 9 | Изучение мнений потребителей услуг: критерии оценки качества проведения культурно-массовых мероприятий (чего именно не хватало посетителям, что их не устраивало).  Устранение технических накладок во время проведения культурно-массовых мероприятий (организация единого автоматизированного рабочего места звукорежиссера, светооператора и управления оборудованием сцены) и других нарушений. Привлечение новых артистов и коллективов (возможно, за счет сотрудничества внутри клубной сети). | 9 | Повышение качества проведения культурно-массовых мероприятий. | Выполнено |