

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУК "МТК "Жар-птица"

Н.В. Неруш Неруш Л.В.

13 " февраля 2017г.

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг в ГБУК "МТК "Жар-птица" по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях культуры, подведомственных Департаменту культуры города Москвы

№ п/п	Работы и персональные программы развития учреждения	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
Дополнительные услуги				
1.	Дополнительные услуги, оказываемые учреждением	1.1.1. Проведения аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением, на предмет возможного расширения их ассортимента: настольных и интерактивных игр; проведения театрализованных мероприятий, праздников; проведения мастер-классов, открытых репетиций; бесплатного wi-fi; справочной информации об услугах учреждения; аудиогиды.	в течение года	Неруш Л.В. Янкевич А.М.
1.1.		1.1.1.2. Рассмотрение возможности внедрения новых форм деятельности учреждения для оказания услуг.	сентябрь 2017 г.	Неруш Л.В.
		1.1.3. Размещение на сайте информации о дополнительных услугах, оказываемых учреждением.	октябрь 2017 г.	Дурмишев О.В.
2		Система мониторинга		
		2.1.1. Изучение мнения получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных у них каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах.	в течение года	Технерядова Э.Д.
		2.1.2. Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, с которых они пользуются электронными сервисами учреждения.	в течение года	Дурмишев О.В.
		2.1.3. Внедрение предложений, полученных от пользователей услуг, в практику работы учреждения.	в течение года	Технерядова Э.Д.

2.1.	Сбор и рассмотрение предложений от пользователей услуг	2.1.4. Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг, графике работы учреждения и оптимизации расписания.	в течение года	Мамонтова О.Н.
		2.1.5. Внесение изменений в расписание работы учреждения в соответствии с пожеланиями получателей услуг.	в течение года	Янкелевич А.М.
		2.1.6. Проработка вопроса и, при необходимости, направления запроса в Департамент транспорта города Москвы для размещения навигации к учреждению в районе от основных транспортных узлов: ближайших станций метро, ближайших остановок общественного транспорта.	март 2017г.	Дурмишев О.В.
3		Система информирования		
3.1.	Информирование пользователей услуг о произошедших изменениях	3.1.1. Информирование получателей услуг о наличии и местах оказания основных и дополнительных услуг.	в течение года	Дурмишев О.В.
		3.1.2. Устранение недостатков в существующей системе информирования о новых мероприятиях и услугах.	в течение года	Дурмишев О.В.
		3.1.3. Размещение на сайте учреждения сведений об имеющихся ограничениях при предоставлении посетителям услуг.	в течение года	Дурмишев О.В.
4		Система электронного сервиса		
4.1.	Электронный сервис	4.1.1. Проведение аудита существующих электронных сервисов.	апрель 2017 г.	Бальдясова Т.С.
		4.1.2. Адаптация электронных сервисов, предоставляемых учреждением посетителям, под технические требования устройств, в том числе мобильных устройств.		
4.2.	Навигация	4.2.1 Юзабилити сайта, улучшение навигации по сайту.	июнь 2017 г.	Дурмишев О.В.
4.3.	Интерактивность	4.3.1 Повышение интерактивности посредством внедрения новых функционалов в структуру сайта.	июнь 2017 г.	Дурмишев О.В.

4.4.	Открытость	4.4.1 Повышение информационной открытости посредством раскрытия статистических данных.	июнь 2017 г.	Дурмишев О.В.
5		Система контроля		
		5.1.1. Разработка и внедрение собственной анкетно-опросника для регулярных опросов посетителей учреждения.	март 2017г.	Технерядова Э.Д.
5.1.	Систематический контроль качества оказания услуг, выполнения работы.	5.1.2. Обеспечение возможности направления посетителями предложений по улучшению качества услуг, оказываемых учреждением.	в течение года	Бальдясова Т.С.
		5.1.3. Размещение на сайте учреждения предложений по улучшению качества оказания услуг и плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения.	февраль 2017 г.	Дурмишев О.В.
		5.1.4. Осуществление постоянного мониторинга сайта и социальных сетей.	в течение года	Богатова И.В.