

## ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества работы

Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Центр культуры «Гармония»

№	Критерий/показатель рейтингования, по которому получен максимальный балл, текущее значение	Мак балл	Полученный балл	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Планируемый балл	Критерии оценки/предполагаемый результат	Срок
1	Сайт учреждения: открытость и доступность информации на официальном сайте учреждения	33,0	23,5	Доработка функционала сайта. Устранение технических ошибок в работе сайта. Своевременная актуализация информации.	40	Улучшение качества работы сайта, полная доступность информация о деятельности учреждения	апрель-май 2016 г.
2	Информирование о новых мероприятиях и услугах	7	6.73	Изучение мнений получателей услуг, выявление наиболее востребованных каналов информации, поиски новых возможностей	7	Повышение доступности информации о новых мероприятиях и услугах учреждения	2016
3	Уровень комфортности пребывания	5	4.71	Изучение мнения получателей услуг, выявление недостатков.	5	Улучшение условий комфортности пребывания.	2016
4	Транспортная и пешая доступность	5	4.58	-----	4.6	-----	-----
5	Удобство использования электронных сервисов (в том числе с помощью мобильных устройств)	5	4.17	Проработка вопроса об увеличении скорости работы интернета в учреждении (работа с провайдером)	5	Повышение комфортности и доступности получения услуг	2016
6	Удобство графика работы организации	7	6.58	Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг. Возможное внесение изменений в расписание работы клубных формирований в соответствии с пожеланиями получателей услуг.	7	По возможности: повышение удобства графика работы учреждения	2016
7	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала	7	6.73	Работа с персоналом: обучение, тренинги, разбор возникающих и предполагаемых ситуаций	7	Повышение компетентности и внимательности работников учреждения	2016
8	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом	5	4.57	Сбор предложений от пользователей услуг. Проведение внутреннего анкетирования посетителей и получателей услуг. Внедрение предложений в практику работы	5	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг в целом	2016

				учреждения.			
9	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	8.18	Изучение спроса и мнения получателей услуг и посетителей учреждения. Внедрение новых форм и видов досуговой деятельности.	9	Внедрение новых форм и видов досуговой деятельности	2016
10	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	9.52	Поддержание высокого уровня проведения культурно-массовых мероприятий. Изучение спроса и мнения получателей услуг и посетителей учреждения. Внедрение новых форм и видов культурно-массовых мероприятий.	10	Поддержание высокого уровня проведения культурно-массовых мероприятий	2016