

УТВЕРЖДЕНО
Директор МБУК ЦКД «Марфино»

Н.М. Егорочкина
от 23.03.2016



ПЛАН

мероприятий по совершенствованию деятельности
муниципального бюджетного учреждения культуры Центр культуры и досуга "Марфино"
по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры,
подведомственными Департаменту культуры города Москвы, в 2015 году

| № п/п | Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, об улучшения качества работы организаций культуры, в отношении которых в 2015 году проведены мероприятия по независимой оценке качества оказания услуг | Мероприятия (поручения) | Срок исполнения | Ответственный |
|----------|--|---|--------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Обеспечивать постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте организации об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, а также раздела "Независимая оценка качества". | Разработать официальный сайт учреждения. Привести официальный сайт в соответствие с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Методическими рекомендациями Минкультуры России. | Апрель 2016 Апрель 2016 | заместитель директора Казанцева В.Е. |
| 2. | Разработать, утвердить и опубликовать на официальном сайте план мероприятий учреждения по улучшению качества оказания услуг. | Разместить на официальном сайте сведения о результатах независимой оценки за 2015 год и план мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества услуг. | Апрель 2016 | заместитель директора Казанцева В.Е. |

| | | | | |
|----|--|--|----------------------------|---|
| 3. | Обеспечить в максимально сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу "Обратная связь". Назначить ответственных лиц за ведение учета обращений граждан и направление ответов на эти обращения. | 3.1. Направление в максимально сжатые сроки ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу "Обратная связь". 3.2. Назначение ответственного лица за ведение учета обращений граждан и направление ответов на эти обращения. | Май 2016 Май 2016 | заместитель директора Казанцева В.Е. |
| 4. | Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, акциях, культурно-массовых мероприятиях. По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организации культуры и расширить использование инструментов, направленных на увеличение известности (узнаваемости) учреждения и оповещение населения обо всем спектре предоставляемых услуг, в том числе сопутствующих. | 4.1. Проведение анализа используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, акциях, культурно-массовых мероприятиях. 4.2. Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения. | Июнь 2016 Июль 2016 | заместитель директора Казанцева В.Е. |
| 5. | Обеспечить регулярное наполнение/обновление раздела афиша/новостной раздел о предстоящих мероприятиях (при отсутствии создать таковой). | Наполнение/обновление раздела на сайте учреждения "Анонсы", «Афиша» о предстоящих мероприятиях. | Ежемесячно | Художественный руководитель Хлебникова Э.К. |
| 6. | Публиковать (в том числе в социальных сетях) видеозаписи и фотоотчеты особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений и т.п.) | 6.1. Пополнение на сайте учреждения фотоотчётов особо значимых мероприятий и видеозаписей в разделе «Медиагалерея». 6.2. Обновление фотоотчётов и видеозаписей особо значимых мероприятий на | Ежемесячно | Художественный руководитель Хлебникова Э.К. |

| | | | | |
|----|---|---|-------------|--------------------------------------|
| | | страницах социальных сетей учреждения. | | |
| 7. | 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). | Доработка раздела "Контакты" на сайте учреждения. | Май 2016 | заместитель директора Казанцева В.Е. |
| 8. | Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности; провести аттестацию сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения. | 8.1. Обеспечение проведения обучающих семинаров для сотрудников учреждения по клиентоориентированности. | Август 2016 | заместитель директора Казанцева В.Е. |