

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ГБУК г. Москвы "ДК "Юность"
 М.С. Хесина
 "25" декабря 2020г.



План по улучшению качества работы организации ГБУК г. Москвы "ДК" "Юность" на 2021 год.

№	Критерий / показатель рейтингования, по которому не получен максимальный балл, текущее значение	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Критерии оценки / предполагаемый результат	Срок
1	<i>Сайт учреждения.</i> Размещение информации в соответствии с приказом Минкультуры №277	Актуализация информации: 1) Приведение содержания информации на сайте в соответствие с приказом Минкультуры №277 2) Взаимодействие с посетителями – обратная связь 3) Разнообразие контента. 4) Единообразие всех аккаунтов. 5) Добавление новых социальных сетей (по необходимости и востребованности населением)	Наличие информации по учреждению в соответствии с пунктами приказа	Ежеквартально
	<i>Соц. сети учреждения</i> Улучшения качества работы социальных сетей. Увеличение количества подписчиков.		Сбор статистических просмотров – метрика, увеличение количества подписчиков.	Ежеквартально
2	<i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.</i> Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). Безопасность пребывания в учреждении.	Проведение опросов о существующем уровне комфортности пребывания в учреждении: количества и качества мест для сидения, наличие и качества работы гардероба, чистоты помещений. Устранение выявленных недочетов. Систематический контроль качества выполнения работ. Установление системы безопасности.	Повышение комфортности условий предоставления услуг за счет расширения ассортимента дополнительных услуг и информирования посетителей обо всем ассортименте предоставляемых дополнительных услуг. Улучшение обслуживания.	Ежеквартально
3	<i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.</i>	Изучение мнения посетителей о наиболее востребованной справочной информации об услугах учреждения.	Более полное и эффективное информирование получателей услуг о работе учреждения, более наглядная и доступная форма	Апрель-июнь 2021 г.

	<p>Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров). Комфортность в оплате услуг.</p>	<p>Внесение изменений в существующие полиграфические материалы, редизайн/перемакетирование полиграфических материалов. Издание новых полиграфических материалов. Установка нового терминала - безналичный расчет</p>	<p>донесения информации до посетителей.</p>	
4	<p><i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.</i> Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</p>	<p>Работа с персоналом - проведение тренингов (командообразование, тайм-менеджмент и т.д.). Работа с посетителями. Повышение информированности о существующих услугах учреждения. Ознакомление сотрудников с методическими рекомендациями по организации, социальных услуг в сфере культуры</p>	<p>Повышение доброжелательности и компетентности работников учреждения, улучшение качества предоставления услуг.</p>	<p>Август 2021 г.</p>
5	<p><i>Удовлетворенность качеством оказания услуг.</i> Разнообразие творческих групп, кружков по интересам</p>	<p>Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности</p>	<p>Повышение значения показателя</p>	<p>Сентябрь 2021</p>
6	<p><i>Удовлетворенность качеством оказания услуг.</i> Качество проведения культурно- массовых мероприятий</p>	<p>Изучение мнений потребителей услуг: критерии оценки качества проведения культурно-массовых мероприятий (чего именно не хватало посетителям, что их не устраивало).</p>	<p>Повышение качества проведения культурно-массовых мероприятий.</p>	<p>Ежеквартально</p>
7	<p><i>Доступность для инвалидов.</i> Обеспечение равного доступа инвалидов к услугам</p>	<p>Обновление табличек с продублированными знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля", косметический ремонт туалета для инвалидов.</p>	<p>Обеспечение доступности посещения центра и пользования услугами для инвалидов.</p>	<p>Декабрь 2021 г.</p>