

УТВЕРЖДЕНО

Директор  
ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан"

А.В.Зеленецкая

от 22.03.2017 г.



### ПЛАН

мероприятий по совершенствованию деятельности

Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Центр культуры и искусства "Меридиан"  
по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры,  
подведомственными Департаменту культуры города Москвы, в 2016 году

№ п/п	Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными Департаменту культуры города Москвы, об улучшения качества работы организаций культуры, в отношении которых в 2016 году проведены мероприятия по независимой оценке качества оказания услуг	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения	Ответственный
I	II	III	IV	V
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" (где, в том числе опубликовать результаты независимой оценки в 2016 году).	1.1. Привести официальный сайт в соответствие с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Методическими рекомендациями Минкультуры России.	01.04.2017	ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан", ответственный: Начальник отдела по продвижению культурно-досуговой деятельности К.М.Пучкова.  Контроль: ГКУК г.Москвы "Дирекция культурных центров".

2	Разработать, утвердить и опубликовать на официальном сайте план мероприятий учреждения по улучшению качества оказания услуг.	<p>2.1. Разместить на официальном сайте сведения о результатах независимой оценки за 2016 год.</p> <p>2.2. Разместить план мероприятий по совершенствованию деятельности и улучшению качества услуг</p>	<p>Размещено</p> <p>23.03.2017</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан", ответственный: начальник отдела по продвижению культурно-досуговой деятельности К.М.Пучкова.</p> <p>Контроль: ГКУК г.Москвы "Дирекция культурных центров".</p>
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.	<p>3.1. Направление в максимально сжатые сроки ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу "Обратная связь".</p> <p>3.2. Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Внедрение предложений в практику работы учреждения.</p>	<p>В течение года</p> <p>В течение года</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан", ответственный: начальник отдела по продвижению культурно-досуговой деятельности К.М.Пучкова.</p> <p>Контроль: ГКУК г.Москвы "Дирекция культурных центров".</p>
4	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, акциях, музейных и 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.	<p>4.1. Осуществление еженедельных рассылок по базе подписчиков информации о предстоящих мероприятиях.</p> <p>4.2. Подготовка и распространение ежемесячных листовок с информацией о предстоящих мероприятиях.</p>	<p>В течение года</p> <p>В течение года</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан", ответственный: начальник отдела по продвижению культурно-досуговой деятельности К.М.Пучкова.</p> <p>Контроль: ГКУК г.Москвы "Дирекция культурных центров".</p>

5	Обеспечить регулярное наполнение/обновление раздела афиша/новостной раздел о предстоящих мероприятиях.	5.1. Наполнение/обновление разделов сайта "Мероприятия", "Проекты" и "Хобби и досуг" о предстоящих мероприятиях.	Ежедневно в течение года	ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан", ответственный: начальник отдела по продвижению культурно-досуговой деятельности К.М.Пучкова.  Контроль: ГКУК г.Москвы "Дирекция культурных центров".
6	Публиковать (в том числе в социальных сетях) фотоотчеты или видеозаписи особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений и т.п.).	6.1.Наполнение/обновление разделов "Фотогалерея" и "Новости" сайта учреждения, а также страниц социальных сетей Фейсбук, Вконтакте и Одноклассники отчетами о состоявшихся мероприятиях.	Еженедельно в течение года	ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан", ответственный: начальник отдела по продвижению культурно-досуговой деятельности К.М.Пучкова.  Контроль: ГКУК г.Москвы "Дирекция культурных центров".
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).	7.1. Размещение на сайте виртуального тура по фойе 1-го этажа, фойе Большого зала и Малому залу.	01.09.2017	ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан", ответственный: начальник отдела по продвижению культурно-досуговой деятельности К.М.Пучкова.  Контроль: ГКУК г.Москвы "Дирекция культурных центров".

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. Проведение обучающих занятий с сотрудниками учреждения, направленных на повышение уровня клиентоориентированности и развития навыков бесконфликтного общения.	01.09.2017	ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан", ответственный: начальник отдела по продвижению культурно-досуговой деятельности К.М.Пучкова.  Контроль: ГКУК г.Москвы "Дирекция культурных центров".
---	--	--	------------	---