

Приложение  
к приказу Государственного  
бюджетного учреждения культуры  
«Московский детский камерный  
театр кукол»

от " 17 " марта 2017 г. № 6

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг в ГБУК г. Москвы МДКТК по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях культуры, подведомственных Департаменту культуры города Москвы**

№ п/п	Программы развития учреждения	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
1.	Дополнительные услуги	Проведения аудита дополнительных услуг, предоставляемых учреждением, на предмет возможного расширения их ассортимента.	В течение года	Борисова Т.Б.
		Рассмотрение возможности внедрения новых форм деятельности учреждения для оказания услуг.	Июнь – август 2017	Борисова Т.Б.
		Размещение на сайте информации о дополнительных услугах, оказываемых учреждением.	Июнь – август 2017	Клевцевич А.С.
2.	Система мониторинга	Изучение мнения получателей услуг, выявление наиболее привычных и востребованных у них каналов получения информации о новых мероприятиях и услугах.	В течение года	Борисова Т.Б.
		Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, с которых они пользуются электронными сервисами учреждения.	В течение года	Борисова Т.Б.
		Внедрение предложений, полученных от пользователей услуг, в практику работы учреждения.	Август – сентябрь 2017	Борисова Т.Б.
		Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг, графике работы учреждения и оптимизации расписания.	В течение года	Борисова Т.Б.

		Внесение изменений в расписание работы учреждения в соответствии с пожеланиями получателей услуг.	Август – сентябрь 2017	Александров А.И.
		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, станции МЦК	В течение года	Мазепа В.К.
3.	Система информирования	Информирование получателей услуг о наличии и местах оказания основных и дополнительных услуг.	В течение года	Клевцевич А.С.
		Устранение недостатков в существующей системе информирования о новых мероприятиях и услугах.	В течение года	Клевцевич А.С.
		Размещение на сайте учреждения сведений об имеющихся ограничениях при предоставлении посетителям услуг.	Май 2017	Клевцевич А.С.
4.	Система электронного сервиса	Проведение аудита существующих электронных сервисов.	В течение года	Клевцевич А.С.
		Адаптация электронных сервисов, предоставляемых учреждением посетителям, под технические требования устройств, в том числе мобильных устройств.	В течение года	Клевцевич А.С.
		Проработка вопроса по юзабилити сайта.(удобство пользования и навигации)	В течение года	Клевцевич А.С.
		Повышение интерактивности посредством внедрения новых функционалов в структуру сайта.	В течение года	Клевцевич А.С.
		Повышение информационной открытости посредством раскрытия статистических данных.	В течение года	Клевцевич А.С.
5.	Систематический контроль качества оказания услуг, выполнения работы.	Разработка и внедрение собственной анкеты- опросника для регулярных опросов посетителей учреждения.	В течение года	Клевцевич А.С.
		Обеспечение возможности направления посетителями предложений по улучшению качества услуг, оказываемых учреждением.	Май 2017	Клевцевич А.С.
		Размещение на сайте учреждения предложений по улучшению качества оказания услуг и плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения.	Март 2017	Клевцевич А.С.
		Осуществление постоянного мониторинга сайта и социальных сетей.	В течение года	Клевцевич А.С.