

План мероприятий по улучшению качества работы ГБУК г. Москвы «ГЦКЗ «Россия»»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание включения в План (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Размещение на сайте учреждения сведений о предоставляемых учреждением услугах.	Усовершенствование рекламной деятельности.	До 15.09.2017	Начальник РИО	Удовлетворение и прогнозирование спроса, увеличение прибыли.	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
2.	Публикации информации о работе учреждения в СМИ	Усовершенствование рекламной деятельности.	В течение года	Заместитель начальника РИО	Повышение качества обслуживания посетителей, удовлетворения и прогнозирования спроса, развитие спектра платных услуг.	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
3.	Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через раздел «Контакты» с официального сайта учреждения.	Усовершенствование рекламной деятельности.	Постоянно	Начальник РИО	Удовлетворение и прогнозирование спроса, увеличение прибыли.	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
4.	Систематическое обновление информационных стендов на территории учреждения.	Усовершенствование рекламной деятельности.	Постоянно	Заместитель начальника РИО Редактор РИО	Удовлетворение и прогнозирование спроса, увеличение прибыли.	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.

5.	Обеспечение доступности информации о работе учреждения для жителей отдаленных районов города (официальный сайт учреждения, страницы в социальных сетях)	Усовершенствование рекламной деятельности.	Постоянно	Начальник РИО Редактор РИО	Удовлетворение и прогнозирование спроса, увеличение прибыли.	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
----	---	--	-----------	-------------------------------	--	---

Организация комфортных условий и доступность получения услуг, в том числе и для людей с ограниченными возможностями здоровья.

6.	Организация в фойе I этажа и в холле II этажа посадочных мест отдыха для детей и взрослых	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг.	До 01.09.2017	Заместитель директора по ХПЧ Главный администратор старший администратор	Организация работы по обеспечению комфортного и эстетичного пространства в помещениях учреждения.	Отзывы со стороны посетителей
7.	Замена кресел в в партерной части зрительного зала.	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг.	В течении 3 месяцев	Главный инженер Заместитель директора по ХПЧ	Организация работы по обеспечению комфортного и эстетичного пространства в помещениях учреждения.	Отзывы со стороны посетителей
8.	Модернизация сайта учреждения для людей с ограниченными возможностями здоровья (слабовидящих и слабослышащих)	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения информации о предоставляемых услугах.	До 30.09.2017	Начальник РИО	Организация работы по обеспечению комфортного получения информации об услугах учреждения.	Отзывы со стороны посетителей
9.	Частичное обновление звукотехнического и светотехнического оборудования в зале.	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг.	До 01.09.2017	Начальник службы звукоусиления Начальник постановочного освещения	Организация работы по обеспечению комфортного получения услуг учреждения.	Отзывы со стороны посетителей
10.	Организация бесплатного транспорта для комфортного доступа в учреждение от ст.	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения	По мере необходимости	Главный администратор	Организация работы по обеспечению комфортного доступа в	Отзывы со стороны посетителей

	МЦК «Лужники» и обратно по окончании программы	услуг.	и	Старший администратор	учреждение.	
Культура обслуживания и квалификации персонала учреждения						
11.	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении	При приеме на работу Перед каждым мероприятием Ежегодно на общем собрании	Руководители отделов учреждения	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания посетителей.	Отзывы со стороны посетителей, рост количества потребителей услуг.
12.	Мониторинг отзывов оставленных посетителями в книге жалоб и предложений	Повышение уровня качества предоставляемых услуг.	Постоянно	Главный администратор Старший администратор	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование.	Отзывы со стороны посетителей, рост количества потребителей услуг.