

П Л А Н

мероприятий по результатам проведенной в 2016 году
независимой оценке качества оказания услуг
ГБУК г. Москвы ГКЦМ В.С.Высоцкого «Дом Высоцкого на Таганке»

- 1) Поддерживать доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте Музея об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты - **постоянно**,
- опубликовать результаты независимой оценки за 2016 год в разделе "Независимая оценка качества" на официальном сайте Музея до **1 апреля 2017 года**.
- 2) Обеспечить в максимально сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу "Обратная связь" - **постоянно**.
- определить ответственных лиц за ведение учета обращений граждан и направление ответов на эти обращения.
- 3) Расширять использование инструментов, направленных на увеличение известности (узнаваемости) Музея и оповещение населения обо всем спектре предоставляемых услуг, в том числе сопутствующих - **постоянно**.
- 4) Обеспечить регулярное наполнение/обновление раздела афиша/ новостной раздел о предстоящих мероприятиях - **постоянно**.
- 5) Публиковать (в том числе в социальных сетях) видеозаписи и фотоотчеты особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений и т.п. – **постоянно**.
- 6) В информационных материалах более полно и подробно указывать особенности месторасположения Музея, доступность мест для парковки личным транспортом - **постоянно**.
- 7) Организовать проведение обучающих семинаров для работников Музея по клиентоориентированности; осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения - **ежемесячно**.

Заместитель директора Л.П.Лапунова

Приложение 1.3 к протоколу № 3 от 9 декабря 2016 г. заочного заседания
Общественного совета по проведению независимой оценке качества оказания услуг
ГБУК г. Москвы ГКЦМ С.С.Высоцкого «Дом Высоцкого на Таганке»

Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев – 90,9

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки – 90,9

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии – 90,9

1 критерий открытости

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 16,6

211000007 - Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры - 7

0211000004 - Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры – 4,6

0211000001 - Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы - 5

2 критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 35,2

0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) – 4,7

0212000002 - Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения - 5

0212000003 - Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность - 4

0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) – 4,7

0212000007 - Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения - 5

0212000006 - Транспортная и пешая доступность организации культуры – 4,7

0212000004 - Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) 7,1

3 критерий

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 13,1

0213000001 - Удобство графика работы организации культуры – 6,6

0213000002 - Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов – 6,5

4 критерий

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 12,5

0214000001 - Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры – 6,5

0214000002 - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации - 6

5 критерий удовлетворенности

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 13,5

0215000001 - Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом – 4,8

0215000003 - Качество проведения экскурсий – 3,8

0215000002 - Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации – 3

0215000004 – Разнообразие экспозиций организации культуры – 1,9