



ПЛАН
мероприятий по улучшению качества оказания услуг
Государственного бюджетного учреждения города Москвы "Спортивно-досуговый центр "Брэк" в 2017 году.

№	Критерий/показатель	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы (достижение максимального значения показателя)	Срок исполнения	Ответственный
1.	Актуализация информации: 1.1. информация о материально-техническом обеспечении учреждения. 1.2. отчет о деятельности и об исполнении государственного задания 1.3. календарный план досуговых, социально-воспитательных, физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий	Размещение на сайте информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждения. Размещение на сайте информации о деятельности учреждения и об исполнении государственного задания в 2017 году. Ежеквартальное размещение на сайте календарного плана досуговых, социально-воспитательных, физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий в течение 2017 г.	1 июля 2017г. 10 января 2018г. ежеквартально	Директор ГБУ СДЦ "Брэк" М.Ф. Алексашина
2.	Открытость и доступность информации об учреждении	Изучение мнений получателей услуг путем анкетирования, выявление наиболее привычных	Постоянно в	
	2.1. Информирование о новых мероприятиях и услугах учреждения 2.2. Информирование о проведенных мероприятиях	и востребованных способов получения информации о новых мероприятиях и услугах; Заблаговременное размещение информации о новых мероприятиях в разделе "НОВОСТИ" и услугах, предоставляемых населению на сайте учреждения в разделах "ДЕТЯМ", "ВЗРОСЛЫМ"; Размещение фото- отчета о проведенных мероприятиях в разделе "ФОТО"	течение года Постоянно в течение года	Руководитель досугового подразделения ГБУ СДЦ "Брэк" Ярмоленко О.В. Руководитель спортивного подразделения ГБУ СДЦ "Брэк" Тихонова А.Б.
3.	Комфортность условий предоставления услуг Доступности их получения 3.1. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Проведение опроса, изучение мнений посетителей. Выявление недостатков и предложений по работе с электронными сервисами учреждения.	Постоянно в течение года	Специалист по работе с молодежью ГБУ СДЦ "Брэк" Власова К.В.
4.	Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения 4.1. Уровень комфортности пребывания в учреждении	Проведение опроса и изучение мнения потребителей услуг; Возможное расширение ассортимента предоставляемых услуг. Ежедневный мониторинг качества уборки помещений учреждения	Постоянно в течение года	Администратор ГБУ СДЦ "Брэк" Кучина Н.В.
5.	Время ожидания предоставления услуги 5.1. Удобство графика работы учреждения	Изучение мнения получателей услуг о наиболее удобном для них времени получения услуг Возможное внесение изменений в расписание работ клубных формирований	Постоянно в течение года	Руководитель досугового подразделения ГБУ СДЦ "Брэк" Ярмоленко О.В. Руководитель
				спортивного подразделения ГБУ СДЦ "Брэк" Тихонова А.Б.
6.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации 6.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах учреждения	Постоянно в течение года	Администратор ГБУ СДЦ "Брэк" Кучина Н.В.
7.	Удовлетворенность качеством оказания услуг 7.1. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам 7.2. Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Проведение аудита с целью получения мнения потребителей услуг о желаемых направлениях в работе учреждения Открытие новых клубных формирований Повышение качества проведения досуговых, физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий с учетом мнения потребителей услуг; Проведение опроса и на его основании введение новых форм проведения мероприятий	Постоянно в течение года	Директор ГБУ СДЦ "Брэк" М.Ф. Алексашина
8.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом.	Проведение ежемесячного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг Использование системы обратной связи Сбор предложений от пользователей услуг Внедрение предложений в практику работы учреждения	Постоянно в течение года	Директор ГБУ СДЦ "Брэк" М.Ф. Алексашина