

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«ЦЕНТР ОПЕРНОГО ПЕНИЯ ИМЕНИ ГАЛИНЫ ВИШНЕВСКОЙ»
(ГБУК г. Москвы «Центр оперного пения имени Галины Вишневской»)

УТВЕРЖДАЮ

Художественный руководитель
ГБУК г. Москвы «Центр оперного пения
имени Галины Вишневской»

О.М. Ростропович

02.09.2019



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ГБУК г. Москвы «Центр оперного пения имени Галины Вишневской»
по улучшению качества оказания услуг
на 2019-2020 годы

№ п/п	Показатели/ критерии качества	Мероприятия	Сроки	Ответственные
1	Информированность населения	Проанализировать используемые формы и методы информирования населения о предстоящих культурных мероприятиях. По результатам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность Учреждения на предмет расширения инструментов, направленных на увеличение известности (узнаваемости) Учреждения и оповещения населения обо всем спектре предоставляемых Учреждением услуг	постоянно	Заместитель художественного руководителя по финансово-экономическим и кадровым вопросам
2	Актуальность и доступность информации	Обеспечить на постоянной основе актуальность (своевременное внесение изменений) и доступность информации о деятельности Учреждения на официальном сайте Учреждения в следующих разделах: «Афиша» «Гастроли» «Образование» «Руководство» «Структура» «Учредитель» «Учредительные документы» «График работы» «Контакты» «Независимая оценка»	постоянно	
3	Доступность информации	Внести в информационные материалы Учреждения более полные и подробные сведения об особенностях месторасположения Учреждения (расстояние до остановок общественного транспорта, наличие и	до 30.10.2019	

		доступность мест для парковки личного транспорта)		
4	Открытость и прозрачность	Создать на сайте Учреждения интернет-страницу «Обратная связь». Обеспечить в максимально сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу «Обратная связь»	до 30.09.2019	
5	Информированность населения	Обеспечить информирование населения по вопросам независимой оценки качества через информационную систему «www.mos.ru»	постоянно	
6	Открытость и прозрачность	Обеспечить опубликование на сайте Учреждения информации о возможности участия потребителей услуг в электронном он-лайн голосовании	до 31.12.2019	
7	Доступность	Улучшить навигацию по сайту Учреждения, повысить качество информации на сайте Учреждения	постоянно	Заместитель художественного руководителя по финансово-экономическим и кадровым вопросам
8	Повышение узнаваемости Учреждения	Публиковать на постоянной основе (в том числе в социальных сетях) видеозаписи и фотоотчеты особо значимых мероприятий, концертов	постоянно	
9	Социальная направленность	Создать версии сайта для слабовидящих и версию сайта на английском языке	до 31.12.2019	
10	Повышение узнаваемости Учреждения	К существующим аккаунтам в социальных сетях добавить следующие: facebook, vkontakte, instagram, telegram	до 31.12.2019	
11	Повышение узнаваемости Учреждения	Создать брендбук Учреждения для позиционирования мероприятий Учреждения	до 31.12.2019	
12	Прозрачность деятельности	Добавить на официальный сайт Учреждения информацию о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый 2018 год	до 30.09.2019	Заместитель художественного руководителя по финансово-экономическим и кадровым вопросам
13	Прозрачность деятельности	Добавить на сайт Учреждения информацию о результатах независимой оценки качества и план по улучшению качества оказываемых Учреждением услуг	до 31.08.2019	
14	Повышение узнаваемости Учреждения	Обеспечить своевременное внесение изменений в раздел: «Наши педагоги» (сведения о повышении квалификации, награды, результаты аттестации,	до 30.04.2019	Заместитель художественного руководителя по образовательным вопросам

		участие в конкурсах, прочее)		
15	Повышение узнаваемости Учреждения	Обеспечить своевременное внесение изменений в раздел: «Наши выпускники» (информация о достижениях, наградах, результатах участия в конкурсах). Создать персональные страницы выпускников на сайте Учреждения	до 31.12.2019	Заместитель художественного руководителя по образовательным вопросам
16	Социальная направленность, доступность услуг	Провести анализ стоимости платных услуг Учреждения на предмет их качества и доступности по цене. По результатам анализа провести корректировку перечня и стоимости платных услуг по согласованию с Учредителем	до 31.12.2019	Заместитель художественного руководителя по финансово-экономическим и кадровым вопросам
17	Повышение имиджа, узнаваемости	Обеспечить активное участие Учреждения в массовых мероприятиях, выставках, конкурсах, концертных программах, фестивалях	постоянно	
18	Комфортность пребывания	Оценить комфортность пребывания в Учреждении: - места для сидений, - гардероб, - чистота помещений, - безопасность пребывания. По результатам работы устранить недостатки	постоянно	Администрация
19	Социальная ориентированность	Организовать возможность получения обучающимися юридической помощи в части предоставления им образовательных услуг	постоянно	Заместитель художественного руководителя по образовательным вопросам Начальник юридического отдела
20	Клиентоориентированность, бесконфликтность	Наладить качественную оперативную обратную связь «педагог-студент-администрация» с целью повышения качества образовательных услуг	постоянно	Заместитель художественного руководителя по образовательным вопросам
21	Обновление материальной базы, повышение качества	Обновить сценические постановочные средства (приобрести современные мультимедийные постановочные средства) для повышения качества концертно-театральной и образовательной деятельности	до 31.12.2018	Заместитель художественного руководителя по финансово-экономическим и кадровым вопросам Заведующий художественно-постановочной частью

Согласовано:

Заместитель художественного руководителя
по финансово-экономическим и кадровым вопросам



О.В. Таш