

Отчет о выполнении плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг, составленного по результатам независимой оценки качества оказания услуг муниципальным учреждением культуры Екатеринбурга, проведенной в 2017 году

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского»**

№	Наименование мероприятия	Дата выполнения	Полученный результат	Примечание
1.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры			
	Разместить / дополнить информацию на сайте учреждения (деятельность, цены на услуги, материально-техническое обеспечение, результаты независимой оценки качества, стратегия развития)	Сайт в процессе наполнения. Базовый контент планируется закончить в январе 2019 года	Обновленная версия официального интернет-сайта ЕЦПКиО учитывает требования «Положения о сайте учреждения 2018» и современные подходы к подаче информации	Функция реализации электронных билетов на сайте ЕЦПКиО, что является критическим показателем в оценке качества, требует дополнительных финансовых вложений. На данный момент сервис не предусмотрен
	Вывести передачу и обмен информацией на новый уровень при помощи интернет ресурсов: диалог с потребителями в социальных сетях; инициация тем для обсуждения в социальных группах Екатеринбурга	Постоянно	Имеющиеся информационные ресурсы в плане доступности и актуальности эффективны. Помимо стандартных методов обмена информацией в 2018 году проводились онлайн видео-конференции в социальной сети Инстаграм на актуальные темы, что позволило выйти на новую аудиторию	Количество подписчиков: Инстаграм – 2100, ВКонтакте – 6300. В 2019 году предполагается увеличение на 15%

№	Наименование мероприятия	Дата выполнения	Полученный результат	Примечание
	Размещение в СМИ и СМК информации о мероприятиях	Постоянно	Своевременно размещается и актуализируется информация о предстоящих мероприятиях на официальном сайте ЕЦПКиО и в средствах массовой коммуникации, ведется рассылка пресс-релизов для средств массовой информации	В 2019 году запланировано создание Общественного совета парка, что укрепит позиции руководства в направленности на мнение общественности
	Увеличение количества визуальных ориентиров по парку (навигация, информационные стенды)	2019 год	Обновлено оформление аттракционов – вывески, информационные стенды. Подготовлен проект визуального оформления территории ЕЦПКиО с учетом «Концепции развития», предоставленной в Управление культуры Администрации Екатеринбурга в декабре 2018 года	На первом этапе – расширение дорожно-тропиночной сети, на втором - навигация
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
	Реконструкция парка согласно утвержденной стратегии развития	Ноябрь 2018	Прошли масштабные работы по освещению территории: прокладка кабеля, установка опорных сооружений и подключение светильников. Полностью освещены - тропа здоровья, аллея Кирова, аллея Ратной Славы, дорожка к переулку Базовый и лестничные пролеты к памятнику Разведчикам-Мотоциклистам. Проложены дополнительные дорожки и лыжные трассы, отремонтированы пешеходные покрытия с учетом удобства перемещения маломобильных граждан	Следующий этап реконструкции согласно плану работ на 2019 год - укрепление материально-технической базы

№	Наименование мероприятия	Дата выполнения	Полученный результат	Примечание
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
	Проведение дополнительного инструктажа со специалистами, в должностные обязанности которых входит консультирование посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг	Постоянно	Плановый инструктаж перед каждым мероприятием проводит художественный руководитель. Учитывая, что ЕЦПКиО присвоена первая категория места с массовым пребыванием людей, к инструктажу привлечены руководители подразделений: по обеспечению безопасности и по эксплуатации аттракционов. Внутренний контроль качества оказываемых услуг обеспечен опросом посетителей парка. Итоги мониторинга, в частности, привели к структурным преобразованиям и оптимизации механизма стимулирования работников ЕЦПКиО, основанного на показателях эффективности деятельности	Проведение аттестации работников ЕЦПКиО запланировано на март 2019 года
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
	Отслеживание отзывов потребителей в интернет	Постоянно	Увеличилось количество упоминаний ЕЦПКиО в сети интернет, в том числе замечаний и предложений. В результате обращений граждан и анализа опубликованных мнений приняты меры по улучшению качества оказываемых услуг – приобретены и введены в эксплуатацию новые аттракционы, реконструирован «Городок сказок», открыт зооуголок, обустроена инклюзивная площадка. Благоустроены и наполнены тематическими объектами аллеи – очистка от зарослей и установка цветников; открытая библиотека Клевербук и малые архитектурные формы. Увеличено количество комфортных посадочных мест в точках общепита, за счет реконструкции и строительства новых объектов	После утверждения Администрацией Екатеринбурга «Концепции развития ЕЦПКиО» планируется публикация основных положений на официальном сайте и в социальных сетях для опроса граждан с целью усовершенствования