

План мероприятий по улучшению качества предоставления услуг
на 2017-2018 гг.

МАУК «Драматический театр г. Братска»

| № п/п | Показатель | Плановые мероприятия по улучшению качества | Периодичность и сроки реализации |
|-------|--|---|------------------------------------|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 1.1 | Размещение на сайте полного и сокращенного наименования учреждения, почтового адреса, схемы проезда, адреса электронной почты, нормативных документов. | Проводить проверку актуальности, размещенной на сайте контактной информации, доступности нормативных документов из различных браузеров и мобильных ОС. | Один раз в квартал |
| | | Обеспечить и соблюдать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта | Условие соблюдено и поддерживается |
| 1.2 | Информирование о новых мероприятиях | Осуществлять размещение на сайте театра информации о проводимых в театре спектаклях и мероприятиях | Каждый месяц |
| | | Публиковать в социальных сетях и на досуговых порталах анонсы мероприятий, премьер и других событий. | Каждую неделю |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации | Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в театре (в том числе мест для | Ежедневно |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | сидения, гардеробов, чистоту помещений и пр.) | |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Стоимость услуг | Разместить на сайте театра полный перечень услуг, предоставляемых театром посетителям и проводить контроль и актуализацию размещенной информации | Условие соблюдено, контроль актуальности информации 1 раз в квартал |
| 2.3 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Разместить на сайте театра в разделе «Как добраться» карту с указанием нахождения здания | Условие соблюдено и поддерживается. Контролировать раз в квартал |
| | | Обеспечить безопасный и комфортный доступ зрителей к театру (чистота прилегающей территории, освещенность) | Ежедневно |
| 2.4 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов | Создать на сайте театра систему покупки/бронирования электронных билетов | К открытию 33 театрального сезона (октябрь 2018г) |
| 2.5 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | Поддерживать работоспособность сайта и сервисов театра для использования современными устройствами и браузерами. | По мере необходимости |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | Проводить детальное изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы театра, путем анкетирования, с указанием желательных | 1 раз в год |

| | | | |
|-----|--|--|--|
| | | диапазонов времени работы. | |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников театра по коммуникабельности с посетителями. | 1 раз в год |
| 4.2 | ФИО и должности руководящего состава организации культуры, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел по направлению предложений по улучшению качества услуг организации | Поддерживать актуальность контактной информации и работоспособность раздела обратной связи для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения | Ежемесячный контроль |
| 5. | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Обеспечить работоспособность раздела «Оцените качество наших услуг» с доступом к нему не более чем 2 переходами по сайту и возможностью оценить учреждение культуры. | Условие соблюдено и поддерживается. Ежемесячный контроль |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации; результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества оказания услуг населению. | Провести анкетирование зрителей с последующим анализом: разместить на сайте театра в разделе «Наша театральная анкета» | Один раз в квартал |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|