

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора Федерального
государственного бюджетного учреждения
культуры «Академический Малый
драматический театр-Театр Европы»
Левкович Г.А.

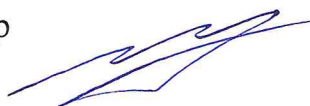
План мероприятий по улучшению качества предоставления услуг на 2018 год

№ 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.	Проверка актуальности размещенной на сайте контактной информации, доступности нормативных документов из различных браузеров и мобильных ОС.	Один раз в квартал
1.2	Информирование о новых мероприятиях	Размещение на сайте театра полной информации о проводимых в театре спектаклях и мероприятиях	Ежемесячно
		Публикация в социальных сетях анонсов мероприятий, премьер и других событий.	Еженедельно
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Размещение репертуаров на месяц и афиш спектаклей с актуальными составами в кассовом фойе	Реализовано
		Привлечение дизайнера для разработки проекта изменений и улучшений в оформлении кассового фойе, проведение работ по проекту	В течение 2018 года
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в	Влажная уборка помещений театра, чистка кресел в зрительном зале, банкетов в	Ежедневно

	организации культуры	зрительских фойе, стоек и конструкций гардеробов.	
		Привлечение дизайнера для разработки проекта изменений и улучшений в оформлении помещений камерной сцены, , проведение работ по проекту	В течение 2018 года
		Разработка и реализация проекта по замене зрительских кресел на Камерной сцене	В течение 2018 года
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Предоставление услуги бронирования билетов по телефону бронирования театра	Реализовано
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Разработка, тестирование и внедрение адаптированной версии сайта театра для мобильных устройств. Упрощение процедуры регистрации на сайте театра для покупки билетов	Реализовано
		Разработка, тестирование и запуск мобильного приложения театра	В течение 2018 года
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Работа телефона бронирования и кассы без выходных дней	Реализовано
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	Реализовано
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	Ежегодный инструктаж с билетёрами и администраторами
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство режима работы организации культуры		
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры		
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации		

	культуры		
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость, персонала организации культуры	Проведение обучающих семинаров для сотрудников театра по коммуникабельности с посетителями	1 раз в год
4.2	Компетентность персонала организации культуры	Организация повышения квалификации и проведение аттестации на соответствие компетенций	1 раз в год

Главный администратор



Гагаринов И.В.