Приложение к письму

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

План-график

мероприятий по улучшению качества работ (услуг) учреждения культуры

в 2017 году

Муниципальное автономное учреждение культуры

«Муниципальный театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий/показатель качества работ (услуг) учреждения культуры в соответствии с показателями независимой оценки | Название мероприятия по повышению качества работ (услуг) учреждения культуры | Срок исполнения, с указанием конечной даты | Ответственный исполнитель |
| 1. | Обеспечение открытости и доступности информации об учреждении /п.3,6,8,16 | Провести анализ оформления и содержания сайта и выполнить его модернизацию в соответствии с федеральными требованиями  | В течение 2017 года | П.Д.Стенина |
| Заключить договоры об информационном сотрудничестве с иными организациями | В течение 2017 года | А.Б.Джаваева |
| Активизировать работу по распространению билетов, афиш на предприятиях, в садиках, в школах, институтах, иных организациях | В течение 2017 года | А.В.Бучукова |
| Разместить информацию о дополнительных услугах (например, онлайн-консультациях в соц.сетях) | В течение 2017 года | А.Б.Джаваева |
| Провести сравнительный анализ печатной продукции театра с аналогичной продукцией учреждений культуры г. Екатеринбурга для применения лучших практик | До конца театрального сезона | Е.А.Суворова |
| Разместить информацию на официальном сайте театра: порядок оценки качества работы театра на основании определенных критериев эффективности работы театра, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результат независимой оценки качества оказания услуг театра; предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы театра | До 31.05.2017 | П.Д.Стенина |
| 2. | Обеспечение комфортных условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья /п.1,2,4,7,9,14 | Заключить договоры о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья | В течение 2017 года | А.В.Бучукова |
| Установить льготы (не связанные с предоставлением льготного или бесплатного посещения учреждения) по приобретению во внеочередном порядке билетов отдельными категориями граждан | До конца театрального сезона | А.В.Бучукова |
| Путем анкетирования выявить пожелания зрителей о дополнительных услугах и улучшению комфортных условий пребывания в театре. | В течение 2017 года | А.Б.Джаваева |
| Модернизировать процедуру покупки (бронирования) электронных билетов | Первый квартал 2017 | А.В.Бучукова |
| Осуществлять консультирование по вопросам приобретения билетов и при необходимости оказание помощи в их приобретении отдельными работниками учреждения, не выполняющими функции кассира | В течение 2017 года | Административный персонал |
| Организовать рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, в порядке, установленном законом о правах потребителей | До конца театрального сезона | Е.А.Суворова |
| 3. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения /п.5 | Организовать повышение квалификации работников для более качественного, доброжелательного и вежливого обслуживания посетителей | До конца театрального сезона | С.В.Тиганова |
| Сформировать показатели эффективности персонала, непосредственно взаимодействующего с посетителями | До конца театрального сезона | С.В.Тиганова |