

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Федерального государственного учреждения культуры «Государственного академического Малого театра России» на 2018 год

п/п №	Показатель	Макс. балл	Полученный балл	Плановые мероприятия по повышению качества услуг	Предполагаемый результат и сроки исполнения
1	Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1	Оценка открытости информации, размещенной на официальном сайте учреждения	20,0	18,0	Регулярная проверка актуальности размещенной на официальном сайте информации о Театре Обеспечение своевременного наполнения/обновления разделов сайта Анализ статистики посещений сайта Публикация в социальных сетях и на досуговых порталах анонсов, премьер, мероприятий и других событий	Достоверность и полнота информации о проводимых в Театре мероприятиях, анонсирование и популяризация репертуара Ежедневно
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности Театра, размещенной на территории организации	10,0	8,9	Проведение опроса среди получателей услуг для выявления наиболее востребованных у них средств получения информации о мероприятиях и услугах театра Распространение достаточного количества раздаточного материала (программки, репертуарные карты, листовки о спектаклях, газета "Малый театр", буклеты), размещение фасадных афишных стендов, афиш спектаклей и репертуара в легко доступных местах	Высокая доступность и полнота информации о предстоящих постановках, мероприятиях и услугах театра. Еженедельно Ежедневно
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Комфортность условий пребывания в Театре	10,0	9,2	Поддержание высокого уровня комфортности пребывания в Театре: обеспечение достаточного количества мест для сидения, гардеробов, чистоты всех зрительских зон (буфетов, фойе,	Ежедневно

				зрительных залов, туалетов и пр.)	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10,0	9,2	Размещение на сайте Театра полного перечня предоставляемых услуг, включая дополнительные услуги, в т.ч. экскурсии по историческому зданию Театра и мемориальной квартире А.И.Сумбатова-Южина, предоставление СМИ, музеем, издательствам, исследователям материалов фондов и архивных данных, проведение детских праздников перед спектаклями и в мемориальной квартире и т.д.	Достоверность и полнота информации об оказываемых дополнительных услугах, их анонсирование По мере необходимости
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми Театром (в том числе с помощью мобильных устройств)	10,0	9,1	Детальное изучение мнения получателей услуг о наиболее удобных способах получения информации и устройствах, которыми они пользуются Адаптация сайта и сервисов Театра к использованию на современных устройствах и браузерах: – разработка и внедрение версии сайта для мобильных телефонов и планшетов; – обеспечение возможности использования сайта и сервисов Театра современными браузерами; – размещение на сайте Театра пошаговой инструкции использования электронных сервисов. Своевременное информирование посетителей о произошедших изменениях	Высокая работоспособность сайта и сервисов Театра для использования современными устройствами и браузерами Повышение оценки по этому показателю до 10 баллов (максимальный балл) Постоянно
2.4	Удобство графика работы Театра	10,0	9,0	Детальное изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы Театра путем анкетирования	1 раз в год
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	2,0	1,3	Мониторинг качества оказания услуг для определения комфортности условий и доступности посещения Театра лицами с ограниченными возможностями здоровья	Обеспечение комфортного пребывания в Театре людей с ограниченными возможностями здоровья Постоянно
	Оснащение организации специальными устройствами для	2,0	1,3	Мониторинг качества оказания услуг для определения комфортности условий и доступности посещения Театра	Обеспечение комфортного пребывания в Театре людей с ограниченными

				питания с ограниченными возможностями	возможностями здоровья Постоянно
	Доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)				
	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории Театра	2,0	1,3	Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах театра для людей с ограниченными возможностями здоровья	Обеспечение комфортного пребывания в Театре людей с ограниченными возможностями здоровья Ежедневный контроль
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2,0	1,3	Работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах театра для людей с ограниченными возможностями здоровья	Обеспечение комфортного пребывания в Театре людей с ограниченными возможностями здоровья Ежедневный контроль
	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к Театру и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2,0	1,3	Мониторинг доступности информации для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Высокая доступность информации о мероприятиях и услугах театра для людей с ограниченными возможностями здоровья 1 раз в год
3	Время ожидания предоставления услуги				
3.1	Соблюдение Театром режима работы	10,0	9,8	Соблюдение установленного режима работы Театра. Своевременное размещение информации об изменениях режима работы	Актуальность информации Постоянно

				Театра всеми доступными средствами	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг Театром	10,0	9,8	Соблюдение установленных сроков предоставления услуг	Постоянно
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры				
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала Театра	10,0	9,6	Проведение обучающих семинаров для сотрудников Театра по программам, способствующим развитию личных компетенций и коммуникативных навыков	Повышение уровня обслуживания посетителей Повышение оценки по этому показателю до 10 баллов (максимальное значение)
4.2	Компетентность персонала Театра	10,0	9,5	Проведение обучающих семинаров для сотрудников театра с целью повышения уровня информированности и компетентности.	Повышение уровня информированности и компетентности работников театра. Повышение оценки по этому показателю до 10 баллов (максимальное значение)
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг				
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг Театром	10,0	9,4	Мониторинг оценки удовлетворённости зрителей качеством предоставления услуг методом анкетирования посетителей (10% от числа пользователей). Определение качества предоставления услуг на основе анализа полученной информации Обеспечение работоспособности раздела "Независимая оценка качества предоставления услуг" с доступом к нему не более чем двумя переходами по сайту; наличие системы обратной связи	Формирование полной и достоверной информации об удовлетворенности посетителей качеством оказания Театром услуг Еженедельно
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Театра	10,0	9,3	Оценка материально-технического обеспечения Театра в рамках мониторинга удовлетворённости потребителей качеством предоставления и доступностью услуг методом анкетирования	Повышение уровня удовлетворенности материально-техническим обеспечением Театра Ежемесячно

5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности Театра, размещенной на официальном сайте	10,0	9,3	Поддержание актуальности предоставляемой информации Развитие и своевременное наполнение официального сайта Театра	Повышение уровня удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности Театра Постоянно
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов Театра	10,0	9,3	Изучение мнения о наиболее востребованных видах справочной информации об услугах и мероприятиях Театра Издание новых полиграфических материалов	Повышение уровня удовлетворенности качеством и содержанием полиграфических материалов; более наглядная и доступная форма донесения информации до посетителей

Генеральный директор
ГАМТ России



Т.А. Михайлова