

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга по результатам
независимой оценки качества оказания услуг,
проведенной в 2017 году

Муниципальное автономное учреждение культуры
«Муниципальный театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга»

№ п/п	Название мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Ожидаемый результат	Наименование показателя
1	Разместить сокращенное наименование учреждения культуры на официальном сайте театра	Февраль 2018	П.Д.Стенина	Увеличение общей информации о театре на официальном сайте	Сокращенное наименование организации культуры
2	<p>Разместить и дополнить имеющуюся информацию на официальном сайте театра:</p> <ul style="list-style-type: none"> • копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы; • информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг театром; • результаты независимой оценки качества оказания услуг театром, а также предложения об улучшении качества их деятельности; • план по улучшению качества работы организации 	Февраль 2018	П.Д.Стенина Е.П.Ларионова	Увеличение информации о деятельности театра на официальном сайте	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"

3	Оперативно размещать информацию на территории театра	В течение 2018 года	Е.А.Суворова	Повышение и расширение зрительского интереса	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
4	<ul style="list-style-type: none"> • Разработать график проверок контрольных параметров, влияющих на комфортность пребывания в театре (температура, влажность, освещенность); • Разместить на дверях раздевалок объявления, строго запрещающие выход учащихся из раздевалок в купальниках 	В течение 2018 года	В.В.Старжинский Т.И.Светлова, Н.А.Захарова	Исключение ненормативных показателей контролируемых параметров. Исключение конфликтной неэстетической ситуации в фойе театра.	Комфортность условий пребывания в театре.
5	Путем анкетирования выявить пожелания зрителей о дополнительных услугах	В течение 2018 года	А.Б.Джаваева	Выявление конкретных пожеланий зрителей	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения
6	<ul style="list-style-type: none"> • Рассмотреть возможность разработки мобильной версии сайта театра; • Установка Wi-Fi в зрительском фойе театра 	В течение 2018 года	П.Д.Стенина	Увеличение популяризации сайта театра и количества покупок через официальный сайт	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
7	Изменить график работы кассы театра	В течение 2018 года	С.В.Тиганова	Повышение лояльности зрителей театра	Удобство графика работы театра

8	Обеспечить доступ въезда к центральному входу с пониженным бордюром тротуара	В течение 2018 года	В.В.Старжинский	Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски
9	Оборудовать доступ к зрительному залу путем устройства специализированного лифта	В течение 2018 года	В.В.Старжинский	Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)
10	Ввести сопровождающему персоналу специально разработанный бейдж Наличие персонала обеспечено (служба ПСО)	Март 2018г.	С.В.Тиганова	Улучшение качества обслуживания посетителей с ограниченными возможностями	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельно передвигаться по территории организации
11	Ввести периодическую проверку на знание инструкций	В течение 2018 года	С.В.Тиганова	Повышение ответственности и компетентности персонала театра	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами
12	Разработать версию сайта для инвалидов категории «С». Категории обслуживаемых инвалидов в театре: «К», «О», «Г»	В течение 2018 года	П.Д.Стенина	Привлечение инвалидов категории «С»	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к

					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)
13	Улучшать режим работы театра и соблюдать установленные сроки предоставления услуг	В течение 2018 года	С.В.Тиганова	Исключение необоснованных претензий	Время ожидания предоставления услуги
14	Регулярно проводить повышение квалификации работников для более качественного, доброжелательного и вежливого обслуживания посетителей	Постоянно	С.В.Тиганова	Повышение качества обслуживания посетителей	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
15	Повысить требовательность к организации услуг театра	В течение 2018 года	С.В.Тиганова	Повышение качества оказания услуг	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
16	Предусмотреть системную проверку материально-технического состояния театра и плановую работу по устранению недостатков	В течение 2018 года	В.В.Старжинский	Улучшение и обновление материально-технического обеспечения театра	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
17	Работать над полнотой информации о деятельности театра на официальном сайте	Постоянно	П.Д.Стенина	Доступность и открытость дополнительной информации о театре	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности

					культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"
18	Провести анализ и ввести коллективную разработку полиграфической продукции: дизайнер-главный художник-зав. литературно-драматургической частью	В течение 2018 года	П.Д.Стенина О.Е.Меньщикова М.Л.Давыдовская	Улучшение визуального восприятия и повышение интереса к событию	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

Директор МАУК МТБ «Щелкунчик»



Е.В.Давыдова