

## План по улучшению качества предоставляемых услуг на 2017-2018

### ГБУК г. Москвы «Театр Романа Виктюка»

№ п/п	Наименование	Суть мер	Цель	Сроки и периодичность
1	Обновление официальной документации	Обновление учредительных документов, отчетов и регламентов в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежеквартально
2	Обновление структуры организации, режима, графика работы, контактных телефонов и адресов электронной почты	Проведение проверки актуальности размещенной информации и размещение недостающей информации	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежеквартально
3	Информирование о планируемых мероприятиях	Размещение на сайте полной и достоверной информации о проводимых в театре спектаклях и иных мероприятиях, контроль	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежедневная проверка размещенной информации, обновление по мере необходимости
4	Информирование о выполнении государственного задания	Размещение отчета	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежегодно
5	Обновление информации о независимой оценке качества оказания услуг	Обеспечение функционирования раздела «Независимая оценка» на официальном сайте учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	По мере необходимости
6	Работа с формой обратной связи сайта для предложений об улучшении качества деятельности	отслеживание отзывов и предложений, принятие их во внимание	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежедневно
7	Модерация и адаптация официального сайта для удобства использования зрителями	Проверка сайта на понятность и ориентированность на зрителя, учет пожеланий зрителей	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежемесячная проверка, обновление по мере необходимости
8	Ведение книги регистраций обращений зрителей: книга жалоб и предложений	Отслеживание обоснованных жалоб зрителей и полезных предложений по	Расширение возможностей обратной связи	Принятие мер по факту поступления обращений и жалоб

		улучшению		
9	Поддержание уровня комфортности пребывания в здании учреждения культуры	Поддержание высокого уровня комфорта, проверка зала, в том числе мест для сидения, гардероба, фойе и т.п.	Комфортность и доступность получения услуг	Ежедневно
10	Обучающие семинары для сотрудников учреждения по бесконфликтному общению и доброжелательной коммуникации со зрителями	Повышение вежливости и доброжелательности сотрудников	Комфортность и доступность получения услуг	По мере необходимости
11	Проведение новых творческих проектов и дополнительных услуг для зрителей	Создание спецпроектов для повышения заинтересованности зрителя работой учреждения культуры	Доступность и открытость учреждения для зрителей	По мере разработки
12	Организация и проведение анкетирования зрителей	Проведение опросов на предмет удовлетворенности зрителей	Оценка качества услуг и расширение возможности обратной связи	В день спектаклей
13	Своевременное предоставление информации о планируемых мероприятиях учреждению	Размещение достоверной и полной информации об учреждении и планируемых мероприятиях на ресурсах Департамента культуры г. Москвы	Доступность и открытость учреждения и его услуг для зрителей	Ежемесячно и по запросу учредителя
14	Работа с организациями города и области по информированию об услугах учреждения	Предоставление информации о мероприятиях и спецпроектах	Доступность и открытость учреждения и его услуг для зрителей	Еженедельно