СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ КРАСНОТУРЬИНСК

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КРАСНОТУРЬИНСК «КРАСНОТУРЬИНСКИЙ ТЕАТР КУКОЛ»

**ПРИКАЗ**

|  |  |
| --- | --- |
| 10.11. 2017 | № 117-о |

**Об утверждении Плана мероприятий**

На основании результатов мониторинга качества услуг, проведённого Министерством культуры Свердловской области в 2017 году, в целях устранения выявленных недостатков и улучшения качества оказываемых услуг,

**ПРИКАЗЫВАЮ**

1.Утвердить План мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры и искусства, расположенных на территории городского округа Краснотурьинск, по результатам проведённой в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол» (приложение).

2.Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора по общим вопросам Сатюкову М.А.

**Директор Мокрушина Л.С.**

**Приложение**

к приказу муниципального автономного учреждения культуры городского округа Краснотурьинск

«Краснотурьинский театр кукол»

от 10.11.2017 № 117-о «Об

утверждении Плана мероприятий**»**

**План мероприятий**

**по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры и искусства, расположенных на территории городского округа Краснотурьинск, по результатам проведённой в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры городского округа Краснотурьинск «Краснотурьинский театр кукол»**

(наименование организации)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | наименование мероприятия | срок реализации | ответственный | ожидаемый результат | | показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия\* |
| **Блок 1.** | | | | | | |
| 1.1 | Обновление информации на сайте | По мере необходимости | Панева Е.А. | Предоставление своевременной и актуальной общей информации о театре | Открытость и доступность информации об организации культуры | |
| 1.2 | Осуществление постоянного контроля за информированием населения о предстоящих спектаклях и мероприятиях театра | Постоянно | Телицына А.А. | Предоставление своевременной и актуальной общей информации о деятельности театра |
| 1.3 | Размещение репертуарного плана на предстоящий месяц | Ежемесячно, до 20 числа текущего месяца | Панева Е.А. |
| 1.4 | Разработка новых разделов сайта | При необходимости | Панева Е.А. | Расширение доступа к информации и предоставление актуальной информации о деятельности театра |
| **Блок 2.** | | | | | | |
| 2.1 | Мероприятия, направленные на повышение  уровня бытовой комфортности пребывания в Краснотурьинском театре кукол: ремонт помещения буфета, холодного фойе | Август – сентябрь 2018 | Сатюкова М.А. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | |
| 2.2 | Разместить на сайте Перечень платных услуг и их стоимость на 2018 год | Январь 2018 | Телицына А.А. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения |
| 2.3 | Организация бронирования билетов по электронной почте, телефону | Постоянно | Телицына А.А. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) |
| 2.4 | Организация работы в выходные, праздничные и по коллективным заявкам | Постоянно | Телицына А.А. | Удобство графика работы организации культуры |
| 2.5 | Приобретение и размещение на входной группе, кассе, фойе театра табличек с шрифтом Брайля и кнопок вызова персонала | Сентябрь 2018 года | Сатюкова М.А. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| **Блок 3.** | | | | | | |
| 3.1 | Контроль за соблюдением рабочего времени работников | Ежемесячно | Бодрова О.В. | Соблюдение режима работы театра | Время ожидания предоставления услуги | |
| 3.2 | Анализ предоставления услуг за текущий месяц | Ежемесячно | Мокрушина Л.С. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг театром |
| **Блок 4.** | | | | | | |
| 4.1 | Разработка памяток по общению с посетителями | Июль 2018 года | Сатюкова М.А. | Доброжелательность и вежливость персонала театра | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | |
| 4.2 | Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала | Сентябрь 2018 года | Сатюкова М.А. | Компетентность персонала театра |
| **Блок 5.** | | | | | | |
| 5.1 | Размещение на официальном сайте театра результатов независимой оценки качества оказания услуг Краснотурьинским театром кукол за 2018 год | Ноябрь 2018 | Мокрушина Л.С. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Удовлетворенность качеством оказания услуг | |
| 5.2 | Осуществление закупочных процедур на приобретение светового, звукового оборудования и оборудования в производственные мастерские | В течение 2018 года | Дюльдина И.С. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры |
| 5.3 | Разработать анкету в целях проведения мониторинга удобства использования сайта театра, полноты информации о деятельности театра | Октябрь 2018 года | Панева Е.А. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" |
| 5.4 | Работа с постановочными группами по разработке эскизов программок, флайеров и иных печатных материалов о спектаклях театра | По мере сдачи спектаклей | Панева Е.А. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры |