

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Художественный руководитель**

**СПО ГБУК «КМТ «Левендаль»**

**И.Р. Сакаев**



## **ПЛАН**

**по улучшению качества условий предоставления услуг  
Государственного бюджетного учреждения культуры  
«Камерный драматический театр «ЛЕВЕНДАЛЬ»  
на 2025 г.**

п/п	Показатель	Плановые мероприятия по повышению качества	Периодичность и сроки реализации
1.	<p><b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b></p> <p>1.1 Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы</p>	<p>Регулярно проводить проверку актуальности информации об учредителе, структуре и учредительных документах, размещенной на официальном сайте театра.</p> <p>Тестировать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов из различных браузеров и мобильных ОС.</p> <p>Тестировать индексацию сайта театра поисковыми системами.</p>	<p>1 раз в квартал</p>
1.2		<p>Информация о новых мероприятиях</p>	<p>Поддерживать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов на официальном сайте театра не более чем в два перехода с главной страницы сайта.</p> <p>Проводить поисковую оптимизацию всех материалов, размещенных на сайте театра.</p>
1.3	<p>Обеспечение на официальном сайте театра и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия</p>	<p>Размещать на официальном сайте театра всю информацию о репертуаре, премьерах и других мероприятиях с дублированием в социальных сетях.</p> <p>Обеспечить доступность способов обратной связи с помощью:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона</li> <li>- электронной почты</li> <li>- электронных сервисов для подачи электронного обращения (оставить отзыв/предложение)</li> </ul>	<p>Постоянно</p>
2.	<p><b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b></p>	<p>Обеспечивать высокий уровень комфортности пребывания в театре (в том числе чистоту помещений, температурный режим, места для сидения и пр.);</p> <p>Обеспечивать наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p>	<p>Постоянно, совместно с ответственными лицами принимающей стороны</p>
2.1			
		<p>Обеспечивать поддержание порядка и комфорта в зоне отдыха (ожидания), а также понятности и доступности навигации внутри театра.</p> <p>Поддерживать на постоянной основе возможность бронирования услуг (билетов) (по телефону, с использованием сети «Интернет») на официальном сайте организации, сайтах- партнерах, при личном посещении театра и пр.)</p>	

2.2	Доступность услуг для инвалидов	Поддерживать в надлежащем виде входную группу, оборудованную съемным пандусом и передвижным механизмом для инвалидных кресел; Наличие поручней и расширенных дверных проемов; Обеспечивать порядок специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений театра	Постоянно
2.3	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	Актуализация размещенного на официальном сайте театра перечня услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемые театром. Тестировать доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами театра (льготы при оплате услуг, получение услуг без очереди, получение дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта театра.	Постоянно 1 раз в квартал
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Обеспечить комфортный и безопасный доступ зрителей к театру (чистота прилегающей территории, освещенность).	Постоянно
2.5	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения.	Поддерживать на официальном сайте театра и в социальных сетях в рабочем состоянии возможности покупки/бронирования билетов в электронном виде.	Ежедневно
2.6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).	Обеспечивать работоспособность официального сайта и электронных сервисов театра для использования современными устройствами и браузерами. Обеспечивать актуальность пошаговой инструкции использования электронных сервисов.	Постоянно
3.		<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Проводить анкетирование зрителей об удобстве графика работы театра по времени спектаклей и в социальных сетях с указанием желательных диапазонов времени работы.	1 раз в полгода
4.		<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Проводить обучающие семинары для сотрудников театра по коммуникабельности с посетителями.	1 раз в год

		<p>Проводить вводные и рабочие инструктажи сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного, вежливого и доброжелательного общения.</p> <p>Проводить аттестацию сотрудников на предмет бесконфликтного общения.</p> <p>Проводить аттестацию сотрудников на предмет знания предоставляемых услуг, способов и возможностей их получения.</p>	<p>При приеме на работу, в дальнейшем 1 раз в полгода</p> <p>1 раз в полгода</p> <p>1 раз в квартал</p> <p>Постоянно</p>
4.2	<p>Фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, режим и график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества</p>	<p>Своевременная актуализация всех данных в разделах «Руководство» и «Контакты» (фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава театра, структурных подразделений, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) на официальном сайте театра.</p> <p>Поддержание работоспособности раздела для направления предложений по улучшению качества услуг театра на официальном сайте.</p>	<p>Ежемесячный контроль</p>
5.	<p><b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b></p>		
5.1	<p>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры в целом</p>	<p>Обеспечение работоспособности раздела «Независимая оценка качества предоставляемых услуг» (в том числе раздела о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг) с обеспечением доступа к нему не более чем в 2 перехода с главной страницы официального сайта театра.</p> <p>Обеспечение мониторинга, основанного на отзывах покупателей услуг театра: готовых рекомендовать театр родственникам, удовлетворенных графиком работы театра, а также услуг в целом.</p>	<p>Еженедельный контроль</p>
5.2	<p>Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным ИОГВ; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.</p>	<p>Поддерживать в рабочем состоянии на официальном сайте ссылку на порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти.</p> <p>Размещать сформированный план по улучшению качества условий предоставления услуг в театре на официальном сайте театра.</p>	<p>Постоянно</p> <p>Ежегодно</p>
5.3	<p>Качество проведения культурно-массовых мероприятий</p>	<p>Неукоснительно соблюдать высокий художественный уровень проводимых в театре мероприятий.</p>	<p>Постоянно</p>