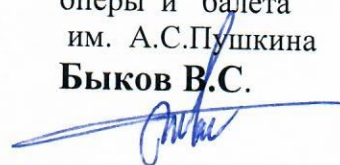


УТВЕРЖДЕНО

ИО директора
Нижегородского
Государственного
Академического театра
оперы и балета
им. А.С.Пушкина
Быков В.С.



ПЛАН

мероприятий по улучшению качества условий предоставления услуг Нижегородский Государственным Академическим театром оперы и балета им.А.С. Пушкина на театральный сезон 2017-2018 год.

№	Показатель	Плановые мероприятия по улучшению качества	Периодичности и сроки реализации
1. Информация о предстоящих событиях			
1.1	Информирование о предстоящих событиях	Осуществлять своевременное размещение и контроль на сайте театра полной и достоверной информации о проводимых в театре спектаклях и мероприятиях Делать рассылку зрителям . Расширение предоставления услуг за счет организации онлайн-продаж, бронирования билетов и обслуживания коллективных заявок.	Ежедневно Еженедельно Ежемесячно
1.2	Информация о театре, учредительных документах, схема проезда, адрес электронной почты	Проводить проверку актуальности размещенной на сайте информации	Раз в квартал
2. Уровень комфортности в театре			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (зрительный зал, фойе, гардероб, чистота помещений)	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в театре (в том числе мест для сидения)	Ежедневно
2.2	Транспортная и пешая доступность организации	Разместить на сайте карту размещения театра, подробное описание пешеходных и автобусных маршрутов, с номерами маршрутов. Указать парковки около театра.	Ежемесячный контроль за актуальностью маршрута транспорта

3. Удовлетворенность качеством оказания услуг

3.1	Перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры.	Разместить на сайте театра перечень услуг, предоставляемых театром и контролировать актуальность информации	1 раз в квартал
3.2	Удобство пользования электронным сервисом	Поддерживать работоспособность сайта . Своевременно реагировать на неполадки и отвечать на вопросы и пожелания зрителей.	Ежедневно
3.3	Удобство графика работы организации	Проводить анализ мнения получателей услуг об удобстве графика работы театра путем анкетирования.	1 раз в год

4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Организовать проведение семинаров с сотрудниками по коммуникабельности с посетителями, обучающие программы по репертуару, новинкам сезона . наладить обратную связь через билетеров со зрителями	1 раз в год
4.2	Фамилии, имена, отчество, должности руководящего состава организации культуры, режим, график работы, контактные данные, адреса электронной почты, раздел по улучшению качества организации услуг	Поддерживать работоспособность раздела для направления предложений по улучшению качества услуг	ежемесячно
4.3	Актуальные программы, афиши, обновлять информацию на сайте о труппе, руководстве и доводить эти сведения до сотрудников	Следить за актуальностью афиш, программ, информации на сайте	Раз в месяц

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг театром в целом. Порядок оценки качества работы театра на основании критериев эффективности, предложения об улучшении качества деятельности. План по улучшению качества работы театра в целом в соответствии с концепцией учреждения и пожеланиями зрителей.	Проводить опрос зрителей путем анкетирования. Следить за наличием анкет, их своевременной обработкой. Проводить опрос зрителей на сайте. Своевременно реагировать на критику, замечания и одобрения со стороны зрителей.	Еженедельный контроль
-----	--	--	-----------------------