

План по улучшению качества условий предоставления услуг Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Мастерская П.Н. Фоменко» на сезон 2016 – 2017 г.г.

№ п/п	Показатель	Плановые мероприятия по улучшению качества	Периодичность и сроки реализации
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Проводить проверку актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте театра.	Один раз в квартал
		Проводить тест на доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов из различных браузеров и мобильных ОС.	Один раз в квартал
		Обеспечить и соблюдать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте не более чем в 2 перехода с главной страницы сайта	Условие соблюдено и поддерживается
1.2	Информирование о новых мероприятиях	Осуществлять размещение и контроль на сайте театра полной и достоверной информации о проводимых в театре спектаклей и мероприятиях	Ежедневно

2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Поддерживать высокий уровень комфортности пребывания в театре (в том числе мест для сидения, гардеробов, чистоту помещений и пр.)	Ежедневно
2.2	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	Разместить на сайте театра полный перечень услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемых театром посетителям и проводить контроль и актуализацию размещенной информации	Не позднее 01.03.17 с последующим контролем актуальности информации 1 раз в квартал
		Проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами театра (наличие льгот при оплате услуг, наличие возможности получения услуг без очереди, наличие возможности получения дополнительных услуг) отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта организации	1 раз в квартал

2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Разместить на сайте театра в разделе «Как добраться» карту и подробное описание пешеходного маршрута от станций метро «Кутузовская».	Условие соблюдено и поддерживается. Контролировать актуальность информации 1 раз в квартал
		Разместить на сайте театра в разделе «Как добраться» схему городской парковки рядом с театром.	До 01.03.2017 с последующим контролем актуальности информации ежемесячно
		Собрать информацию о возможности установки указателей от станций метро «Кутузовская» по направлению к театру и о необходимой согласовательной документации	В течение 2017 года
		Своевременно сообщать зрителям об изменениях в работе станции метро «Кутузовская»	Условие соблюдено и поддерживается
		Обеспечить безопасный и комфортный доступ зрителей к театру (чистота прилегающей территории, освещенность)	Ежедневно
2.4	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие Электронных документов, доступных для получения	Поддерживать на сайте театра в рабочем состоянии возможность покупки/бронирования билетов в электронном виде	Ежедневно
2.5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Поддерживать работоспособность сайтов и сервисов театра для использования современными устройствами и браузерами.	По мере необходимости

3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Проводить детальное изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы театра, путем анкетирования, с указанием желательных диапазонов времени работы.	1 раз в год
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников театра по коммуникабельности с посетителями	1 раз в год
		Сформировать график аттестации сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного общения	До 01.03.2017
4.2	Фамилии, имена, отчество, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел или направлении и предложений по улучшению качества услуг организации	Поддерживать работоспособность раздела для направления предложений по улучшению качества услуг организации на официальном сайте учреждения	Ежемесячный контроль

5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Обеспечить работоспособность раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг» (в том числе раздела о методике проведения оценки качества условий предоставления услуг в организации) с обеспечением доступа к нему не более чем 2 переходами по сайту.	Условие соблюдено и поддерживается. Ежемесячный контроль
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в театре и разместить его на официальном сайте театра.	До 15.02.2017 Контролировать исполнение 1 раз в квартал