



Утверждаю:
 Художественный руководитель
 В. С. Петров
 2024 г.

**План мероприятий по улучшению качества предоставления услуг
 ГБУК ВО «Воронежский государственный академический театр драмы им. А. Кольцова» на 2024 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, нормативных документов.	Проводить проверку актуальности размещенной информации на сайте контактной информации, доступности нормативных документов из различных браузеров и мобильных ОС.	один раз в квартал
1.2	Информирование о новых мероприятиях	Осуществлять размещение и контроль на сайте театра полной и достоверной информации о проводимых в театре спектаклях и мероприятиях .	Каждый месяц и по мере изменений.
		Публиковать в социальных сетях и на досуговых порталах анонсы мероприятий, премьер и других событий.	Каждую неделю
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.2	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, гардероба, чистоту помещений и пр.)	Ежедневно
2.3	Перечень услуг, предоставляемых театром. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.	Разместить на сайте театра полный перечень услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемых театром посетителям и проводить контроль и актуализацию размещенной информации	контроль актуальности информации один раз в квартал
		Проверять доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами театра (наличие льгот, наличие возможности получения дополнительных услуг)	Один раз в квартал
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Разместить на сайте театра в разделе «Контакты» карту и подробное описание маршрута.	Условие соблюдено и поддерживается. Контролировать актуальность информации ежедневно
		Обеспечить безопасный и комфортный доступ зрителей к театру (чистота прилегающей территории , освещенность)	Ежедневно

2.5	Наличие электронных билетов	Поддерживать на сайте театра в рабочем состоянии возможность покупки билетов в электронном виде	Ежедневно
2.6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемым театром посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Поддерживать работоспособность сайта 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
3.2	Организация в холле 1 этажа и фойе 2 этажа посадочных мест отдыха для детей и взрослых.	Доступность получения услуги	Условие соблюдено и поддерживается, ежемесячный контроль
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников театра по обслуживанию посетителей.	1 раз в год
4.2	ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты.	Поддерживать актуальность информации и работоспособность официального сайта театра	Ежемесячный контроль
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям театра	Повышение уровня культуры обслуживания в театре	Один раз в квартал, Ежедневный контроль,