

Министерство культуры Омской области  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОМСКИЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР «ГАЛЁРКА»  
(БУК «Омский драматический театр «Галёрка»)

ПРИКАЗ

12 октября 2017

№ 179

г. Омск

Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества работы

В целях совершенствования работы бюджетного учреждения культуры Омской области «Омский драматический театр «Галёрка» с учетом рекомендаций Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Омской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы БУК «Омский драматический театр «Галёрка» (далее План) согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Начальнику отдела по связям с общественностью Квасовой О.В. разместить План на официальном сайте Театра в сети Интернет, а также учитывать его в своей работе.
3. Заместителю художественного руководителя Герасимовой Е.А. ознакомить сотрудников своего отдела с данным Планом, учитывать его в своей работе.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя художественного руководителя по организации зрителя Герасимову Е.А.

Художественный руководитель



В.Ф. Витько

**План мероприятий**  
**по улучшению качества работы бюджетного учреждения культуры Омской области**  
**«Омский драматический театр «Галёрка» по результатам проведения независимой оценки качества**  
**оказания услуг организациями культуры Омской области в 2017 году**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование мероприятия</b>	<b>Срок реализации</b>	<b>Ответственное лицо</b>	<b>Результат</b>	<b>Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия</b>
1.	Создание нового сайта театра, в том числе мобильной версии сайта	2017 год	Заместитель художественного руководителя по организации зрителя Герасимова Е.А.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	- Полнота, актуальность и доступность информации об учреждении, размещенной на его сайте; - Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг в учреждении
2.	Наполнение официального сайта театра в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 №277	регулярно, по мере поступления новой информации	Начальник отдела по связям с общественностью Квасова О.В.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Полнота, актуальность информации об учреждении

3.	Наполнение официальных групп театра в социальных сетях	регулярно, по мере поступления новой информации	Администратор сектора по организации зрителя Данилова А.Г.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Полнота, актуальность информации об учреждении
4.	Размещение информации на официальном сайте театра о возможности участия населения в независимой оценке качества учреждения, формах и способах выражения мнения о качестве оказания предоставляемых услуг	18 октября 2017 г.	Начальник отдела по связям с общественностью Квасова О.В.	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
5.	Размещение информации в официальных группах театра в социальных сетях о возможности участия населения в независимой оценке качества учреждения, формах и способах выражения мнения о качестве оказания предоставляемых услуг	18 октября 2017 г.	Администратор сектора по организации зрителя Данилова А.Г.	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
6.	Совершенствование формы обратной связи с посетителями официальных групп театра в социальных сетях обратной связи	2017 год	Администратор сектора по организации зрителя Данилова А.Г.	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
7.	Размещение трейлеров спектаклей на официальном	регулярно, по мере выпуска	Начальник отдела по связям с	Повышение качества обслуживания	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества

	сайте театра	новых спектаклей	общественностью Квасова О.В.	населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
8.	Систематические публикации информации о мероприятиях театра в СМИ	регулярно	Начальник отдела по связям с общественностью Квасова О.В.	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
9.	Поиск новых информационных городских каналов для размещения информации о мероприятиях театра в сети «Интернет»	регулярно	Администратор сектора по организации зрителя Данилова А.Г.	Расширение каналов информирования о деятельности учреждения. Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
10.	Работа с организациями города и области по предоставлению информации об услугах театра, в том числе поиск новых площадок и организаций для размещения информации о мероприятиях театра в городе и области	регулярно	Администратор сектора по организации зрителя Данилова А.Г.	Расширение зрительской аудитории и каналов информирования. Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению

11.	Систематическое обновление информации на информационных стендах в прикассовой зоне	регулярно, по мере поступления новой информации	Администратор сектора по организации зрителя Данилова А.Г.	Открытость и доступность информации об учреждении. Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении	Полнота, актуальность информации об учреждении
12.	Расширение предоставления услуг за счет организации онлайн-продаж и бронирования билетов и обслуживания коллективных заявок на мероприятия театра	регулярно	Заместитель художественного руководителя по организации зрителя Герасимова Е.А.	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
13.	Обновление и своевременное размещение актуальной информации на сайте bus.gov.ru	регулярно	Главный бухгалтер Михайлова Т.Г.	Открытость и доступность информации об учреждении	Полнота, актуальность и ясность информации об учреждении
14.	Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие обратной связи (книга отзывов, специализированные сайты (Flamp.ru, TripAdvisor и др.), опрос (анкетирование) по оценке качества предоставляемых услуг)	книга отзывов – регулярно, после каждого мероприятия театра  сайты – регулярно, по мере поступления уведомлений	Заместитель художественного руководителя по организации зрителя Герасимова Е.А. Начальник отдела по связям с общественностью Квасова О.В.	Повышение уровня удовлетворенности качеством услуг	- Оценка доступности предоставляемых услуг, - Доля потребителей, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг

		об отзывах  опрос/анкетирование – раз в квартал			
15.	Анализ поступивших предложений и замечаний, работа над устранением и внедрением предложений в работу учреждения	регулярно, по мере поступления	Заместитель художественного руководителя по организации зрителя Герасимова Е.А.	Повышение уровня удовлетворенности качеством услуг	- Оценка доступности предоставляемых услуг, - Доля потребителей, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг
16.	Отслеживание и внедрение новых современных методов работы со зрителями, развитие новых направлений деятельности с учетом пожеланий населения и возрастных категорий	регулярно	Заместитель художественного руководителя по организации зрителя Герасимова Е.А.	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
17.	Изучение и внедрение положительного опыта коллег других территорий	регулярно	Заместитель художественного руководителя по организации зрителя Герасимова Е.А.	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
18.	Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения, в том числе проведение инструктажей по улучшению делового общения	по необходимости	Начальник отдела по правовому обеспечению и кадровой работе Антонова Р.Д.	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг

	и профессионального поведения, развитию профессиональных коммуникаций в целях повышения доброжелательности и вежливости сотрудников		Заместитель художественного руководителя по организации зрителя Герасимова Е.А.		
19.	Контроль следования сотрудниками учреждения внутреннего Кодекса профессиональной этики сотрудников	регулярно	Начальник отдела по правовому обеспечению и кадровой работе Антонова Р.Д. Заместитель художественного руководителя по организации зрителя Герасимова Е.А.	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг
20.	Совершенствование материально-технической базы в целях повышения качества спектаклей	регулярно	Заместитель художественного руководителя по общим вопросам Кучерук А.Н.	Повышение качества обслуживания населения	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг