

СОГЛАСОВАНО
Министр культуры
Красноярского края
Е.Н. Мироненко
«18» декабря 2016 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор КГАУ «Красноярский
музыкальный театр»
И.И. Русанова
«18» декабря 2016 г.

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг
по итогам проведения в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг**

1. Размещение необходимой информации на официальном сайте

Разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг)	http://muztk.ru/
--	---

**2. Информирование о предстоящих представлениях и постановках
Виртуальные экскурсии по организации**

Наименование	Сроки
Размещение видеороликов с анонсами событий на мониторе в кассовом фойе	01.01.2017
Размещение информации в ЕИПСК (Единое информационное пространство в сфере культуры, объединяющее все мероприятия и экспортирующее информацию о событиях на сайты партнеров, в социальные сети и т. д.)	01.01.2017
Е-mail-рассылка репертуара через внешние сервисы рассылок	15.01.2017
Рассылка информации (текст/фото/видео), адаптированной под возможности ресурса через мессенжеры: ВК, Вайбер, Телеграм	15.01.2017
Аудио-анонсы в фойе театра перед мероприятиями	01.02.2017
Размещение рекламных видеороликов на платной основе на улицах города и остановках автотранспорта через рекламные агентства	01.02.2017
Размещение цифровых рекламных материалов в Интернете в зоне действия Wi-Fi сети в фойе театра	01.03.2017

Также для более качественного информирования с 08.12. 2016 внедрен новый сайт, после чего для пользователей доступны новые информационные разделы, а также технические возможности.

3. Уровень комфортности пребывания в учреждении (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)

Наименование	Сроки
Установка дополнительных мусорных урн в зрительском фойе	01.01.2017
Адаптация помещений фойе и зрительного зала для удобства людей, имеющих заболевания и патологии органов зрения – установка мнемосхем/указательных табличек с азбукой Брайля/пиктограмм	01.03.2017
Замена театральных кресел (800 шт.) в зрительном зале театра на более комфортные и функциональные	01.07.2017

4. Наличие дополнительных услуг организации (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий)

Наименование	Сроки
Открытие мини-бара на втором этаже зрительского фойе	01.01.2017
Открытие площадки буккроссинга	01.01.2017
Проведение информационно-просветительских мероприятий и выставок совместно со специалистами учреждений здравоохранения в рамках Соглашения № 335 о сотрудничестве и взаимодействии между Министерством здравоохранения и министерством культуры Красноярского края	01.02.2017
Открытие двух фото-зон (детская и взрослая) с тематическими концепциями – «Трон в покоях Снежной королевы», «Почувствуй себя императрицей»	01.03.2017
Проведение в малом зале интерактивных обучающе-развивающих программ для детей старшего дошкольного и младшего школьного возраста об основных театральных понятиях, создании спектакля, театральных профессиях, основах музыкальной грамоты, вокального искусства, хореографии, инструментального исполнительства	01.04.2017
Внедрение фото-гида (на сайте театра и иных электронных ресурсах) по цеху проката костюмов с целью оперативного информирования о наличии и стоимости проката костюмов, а также визуализации прайса	01.09.2017

5. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств)

Наименование	Сроки
Предоставление зрителям возможности пользования Интернетом в зоне действия Wi-Fi сети в фойе театра.	01.02.2017

6. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)

Наименование	Сроки
Увеличение объема информации во всех вновь выпускаемых программках спектаклей – кроме перечня исполнителей в программку будет включено: краткое содержание спектакля, информация об авторах, оригинальные тексты об истории произведения/спектакля и т.д.	01.07.2017

7. Удобство процедуры покупки/бронирования билетов

Наименование	Сроки
Внедрение автоматизированной системы ведения билетного хозяйства, что позволит осуществлять онлайн-продажи театральных билетов через сайт театра.	01.09.2017

8. Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения

Наименование	Сроки
Введение упрощенной формы обратной связи (в один клик) с дирекцией театра для пожеланий и предложений на сайте театра	21.12.2016
Введение элементов фирменного стиля в униформу сотрудников общепита	01.01.2017
Проведение ежемесячных тренингов с целью приобретения навыков бесконфликтного поведения с привлечением специалистов-конфликтологов	01.02.2017
Введение фирменного стиля одежды для сотрудников зрительского гардероба	01.04.2017

9. Расширение перечня театрализованных мероприятий

Наименование	Сроки
Премьера спектакля «Мёртвые души» А. Пантыкина по мотивам поэмы Н.Гоголя, режиссёр Н. Покотыло	Май 2017 года
Концерт «Этот праздник со слезами на глазах...»	Май 2017 года
Региональный фестиваль вокально-хорового и пластического искусства «Мир равных возможностей» для людей с ограниченными возможностями здоровья	Май 2017 года
Премьера детского спектакля «Бременские музыканты» на музыку Г. Гладкова, режиссёр Н. Покотыло	Декабрь 2017 года