

УТВЕРЖДАЮ
 Директор ГАУ РК
 «Театр драмы им. В. Савина»

М.Н. Матвеев

«12» февраля 2016 г.

План мероприятий по улучшению качества работы
 государственного автономного учреждения Республики Коми
 «Государственный орден Дружбы народов академический театр драмы им. В. Савина»

№№ пп.	Наименование мероприятия	Основание включения в План (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Подготовка помещений для проведения мероприятий для лиц с ограниченными возможностями	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (наличие пандусов и т.д.)	В течение года	Шулепова Н.П.	Обеспечение условий для проведения мероприятий для лиц с ограниченными возможностями	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями
2	Варьирование режима работы кассы в зависимости от репертуарной афиши на месяц (увеличение времени работы кассы, работа в праздничные дни)	Доступность учреждения по режиму работы	В течение года	Казаковцев В.Л.	Возможны варианты увеличения времени работы кассы: с 9.00 до 19.00; работа в праздничные дни	Доступность кассы в утренние и вечерние часы, в выходные и праздничные дни
3	Еженедельное обновление информации о предстоящих и прошедших мероприятиях (спектаклях, концертах, гастролях и др. событиях)	Наличие сайта с актуальной информацией, аккаунтов в социальных сетях для более оперативного взаимодействия с аудиторией	Еженедельно	Казаковцев В.Л., Леготина Ю.В.	Предоставление расширенной информации о деятельности и услугах учреждения	Наличие обновленной актуальной информации о деятельности и услугах театра на сайте и других интернет-ресурсах учреждения
4	Публикация годовой бухгалтерской отчетности в СМИ	Наличие публичных отчетов учреждения о деятельности	II квартал 2016 г.	Воронцова В.В.	Публикация годовой бухгалтерской отчетности в СМИ	Наличие публикации в СМИ

5	1) Формирование ценовой политики на основании спроса и с учетом льготных категорий зрителей; 2) Проведение различных маркетинговых акций	Доступность цен по предлагаемым услугам учреждения	В течение года	Казаковцев В.Л.	Увеличение количества зрителей и процента заполняемости зала	% заполняемости зала, количество зрителей
6	Регулярная публикация информации по мере ее появления или в связи с внесением изменений в уже имеющуюся	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru в актуальном состоянии	В течение года	Моисеева М.П.	Предоставление необходимой информации о деятельности учреждения	Наличие на сайте указанной информации
7	Проведение мастер-классов, творческих лабораторий	Наличие при учреждении мастер-классов, творческих лабораторий	Ежегодно	Попов Ю.Г.	Повышение квалификации работников – углубление теоретических знаний и совершенствование практических навыков	Количество работников, участвовавших в мастер-классах и творческих лабораториях
8	Публикация информации об услугах и порядке их оказания на сайте, в соц. сетях, на доске объявлений, смс-рассылка	Наличие возможности получения актуальной, своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания (доска объявлений, сайт)	В течение года	Казаковцев В.Л., Леготина Ю.В.	Предоставление зрителям необходимой актуальной информации об услугах и порядке их оказания	Наличие на сайте и на стенде необходимой информации об услугах и порядке их оказания
9	Закуп, профилактика и текущий ремонт оборудования	Материально-техническое обеспечение: оборудование учреждения современными средствами и специальной мебелью	В течение года	Куневич Н.П.	Оснащение театра современным оборудованием, содержанием оборудования технически исправном состоянии, увеличение срока службы оборудования	Количество закупленного оборудования и количество проведенных профилактических работ
10	Обучение персонала по действиям в ЧС (объектовые тренировки) и повышение квалификации	Безопасность работников и зрителей	В течение года	Ермолин Д.П.	Повышение квалификации работников – углубление	Количество проведенных тренировок; положительная оценка

	по программе ГО и ЧС				теоретических знаний и совершенствование практических навыков с целью предотвращения ЧС выполнения четких и слаженных действий работников в ЧС	надзорных органов по итогам проведения тренировок; количество работников, повысивших квалификацию
11	Уборка территории, косметический ремонт здания, установка устройства ограждения территории (забор)	Состояние прилегающей территории, внешнего вида здания	В течение года	Куневич Н.П., Ермолин Д.П.	Содержание прилегающей территории и внешнего вида здания в надлежащем виде	Отсутствие замечаний контролирующими органами.
12	Выполнение плановых мероприятий по охране труда	Внутреннее оформление помещения, комфортный температурный режим в помещении	В течение года	Шулелова Н.П.	Соблюдение СанПиН	Отсутствие замечаний контролирующими органами, показатель заболеваемости
13	Расширение количества предоставляемых сервисных услуг (прокат театрального имущества, изготовление и продажа сувенирной и рекламной продукции, бронирование и доставка билетов, наличие связи WI-FI в фойе театра)	Предоставление сервисных услуг	В течение года	Казаковцев В.Л.	Увеличение количества и видов предоставляемых населению сервисных услуг	Количество предоставляемых населению сервисных услуг
14	Электронная продажа билетов	Оперативность и качество обслуживания	В течение года	Казаковцев В.Л.	Возможность дистанционного приобретения билетов	Количество проданных билетов
15	Проведение опросов и анкетирование зрителей по удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг как во время спектаклей, так и на сайте театра, в соц. сетях	Регулярный мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книги отзывов и предложений)	В течение года	Казаковцев В.Л.	Выявление ожиданий зрителей и определение качества предоставляемых услуг; повышение эффективности качества предоставляемых	Оценка пользователей услуг театра по результатам мониторинга

					услуг и обслуживания зрителя	
16	Целевое обучение специалистов в ВУЗах страны, а также повышение квалификации работников театра по различным направлениям	Укомплектованность учреждений специалистами	В течение года	Жижева Л.В.	Обеспечение учреждения высококвалифицированными профессиональными кадрами	Количество работников, получивших высшее профессиональное образование и повысивших квалификацию
17	Оперативное реагирование на жалобы зрителей, улучшение качества предоставляемых услуг	Отсутствие обоснованных жалоб потребителей услуг на качество предоставления услуг	В течение года	Казаковцев В.Л.	Повышение эффективности качества предоставляемых услуг	Отсутствие жалоб зрителей
18	Проведение акции «Ночь в театре», экскурсий с мастер-классами для экскурсантов, целевых спектаклей по выбору педагогов, продажа билетов на новогодние спектакли с подарками и др.	Внедрение новых форм работы	В течение года	Казаковцев В.Л.	Внедрение новых форм работы с целью увеличения количества проведенных мероприятий и посетителей	Количество проведенных мероприятий и посетителей