

УТВЕРЖДАЮ

Директор АУ «Чувашский
государственный театр оперы и
балета» Минкультуры Чувашии

В. Л. Клементьев

«03» июня 2020 г.

**План по улучшению качества предоставляемых услуг на 2020-2021 гг. Чувашского
государственного театра оперы и балета**

№ п/п	Наименование	Суть мер	Цель	Сроки и периодичность
1.	Обновление официальной документации	Обновление учредительных документов, отчетов и регламентов в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежеквартально
2.	Обновление структуры организации, режима, графика работы, контактных телефонов и адресов электронной почты	Проведение проверки актуальности размещенной информации и размещение недостающей информации	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежеквартально
3.	Информирование о планируемых мероприятиях	Размещение на сайте полной и достоверной информации о проводимых в театре спектаклях и иных мероприятиях	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежедневная проверка размещенной информации, обновление по мере необходимости
4.	Информирование о выполнении государственного задания	Размещение отчета	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежеквартально
5.	Обновление информации о независимой оценке качества оказания услуг	Обеспечение функционирования раздела «Независимая оценка» на официальном сайте учреждения	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	По мере необходимости
6.	Работа с формой обратной связи сайта для предложений об улучшении качества деятельности	отслеживание отзывов и предложений, принятие их во внимание	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	Ежедневно
7.	Модерация и адаптация официального сайта для удобства использования зрителями	Проверка сайта на понятность и ориентированность на зрителя, учет	Открытость и доступность информации об учреждении	Ежемесячная проверка, обновление по мере

		пожеланий зрителей	культуры	необходимости
8.	Ведение книги регистраций обращений зрителей: книга жалоб и предложений	Отслеживание обоснованных жалоб зрителей и полезных предложений по Расширение возможностей обратной связи Принятие мер по факту поступления обращений и жалоб улучшению	Расширение возможностей обратной связи	Принятие мер по факту поступления обращений и жалоб
9.	Поддержание уровня комфортности пребывания в здании учреждения культуры	Поддержание высокого уровня комфорта, проверка зала, в том числе мест для сидения, гардероба, фойе и т.п.	Комфортность и доступность получения услуг	Ежедневно
10.	Обучающие семинары для сотрудников учреждения по бесконфликтному общению и доброжелательной коммуникации со зрителями	Повышение вежливости и доброжелательности сотрудников	Комфортность и доступность получения услуг	По мере необходимости
11.	Проведение новых творческих проектов и дополнительных услуг для зрителей	Создание спецпроектов для повышения заинтересованности зрителя работой учреждения культуры	Доступность и открытость учреждения для зрителей	По мере разработки
12.	Организация и проведение анкетирования зрителей	Проведение опросов на предмет удовлетворенности зрителей	Оценка качества услуг и расширение возможности обратной связи	В день спектаклей
13.	Своевременное предоставление информации о планируемых мероприятиях учредителю	Размещение достоверной и полной информации об учреждении и планируемых мероприятиях на ресурсах Минкультуры Чувашии	Доступность и открытость учреждения и его услуг для зрителей	Ежемесячно и по запросу учредителя
14.	Работа с организациями города и республики по информированию об услугах учреждения	Предоставление информации о мероприятиях и спецпроектах	Доступность и открытость учреждения и его услуг для зрителей	Еженедельно