

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУК ВО «Воронежский
государственный театр кукол
имени В.А. Вольховского»



Д.М. Пристинская

План

по улучшению качества предоставления услуг Государственного бюджетного учреждения культуры
Воронежской области «Воронежский государственный театр кукол имени В.А. Вольховского»
на 2026-2027 гг.

п/п	Показатель	Плановые мероприятия по повышению 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, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	Регулярно проводить проверку актуальности информации об учредителе, структуре и учредительных документах, размещенной на официальном сайте театра. Тестировать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документов из различных браузеров и мобильных ОС. Тестировать индексацию сайта театра поисковыми системами. Поддерживать доступность информации об учредителе, структуре и учредительных документах на официальном сайте театра не более чем в два перехода с главной страницы сайта. Проводить поисковую оптимизацию всех материалов, размещенных на сайте театра.	1 раз в квартал. 1 раз в квартал. Постоянно. Ежедневно.
1.2	Информация о новых мероприятиях	Размещать на официальном сайте театра всю информацию о репертуаре, премьерах и других мероприятиях с дублированием в социальных сетях.	Постоянно.

1.3	Обеспечение на официальном сайте театра и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия	Обеспечить доступность способов обратной связи с помощью: - телефона - электронной почты - электронных сервисов для подачи электронного обращения (оставить отзыв / предложения)	Постоянно.
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Обеспечивать высокий уровень комфортности пребывания в театре (в том числе чистоту помещений, температурный режим, места для сидения и пр.); Обеспечивать наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); Обеспечивать поддержание порядка и комфорта в зоне отдыха (ожидания), а также понятности и доступности навигации внутри театра; Поддерживать на постоянной основе возможность бронирования услуг (билетов) (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, сайтах-партнеров, при личном посещении театра и пр.)	Постоянно, совместно с ответственными лицами принимающей стороны
2.2	Доступность услуг для инвалидов	Поддерживать в надлежащем виде входную группу, оборудованную пандусом; Наличие поручней и расширенных дверных проемов; Обеспечивать порядок специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений театра	
2.3	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	Актуализация размещенного на официальном сайте театра перечня услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемых театром. Тестировать доступность информации о предоставлении преимущественного права на пользование услугами театра отдельными категориями граждан не более чем в два перехода с главной страницы официального сайта театра.	Постоянно. 1 раз в квартал.

2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Обеспечить комфортный ³ и безопасный доступ зрителей к театру (чистота прилегающей территории, освещенность).	Постоянно.
2.5	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения.	Поддерживать на официальном сайте театра и в социальных сетях в рабочем состоянии возможность покупки/бронирования билетов в электронном виде.	Ежедневно.
2.6	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).	Обеспечивать работоспособность официального сайта и электронных сервисов театра для использования современными устройствами и браузерами.	Постоянно.
3.	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	Своевременно информировать зрителей об изменениях в графике работы кассы, а также о переносах или изменении даты и времени показов спектаклей и мероприятий в социальных сетях и на официальном сайте театра.	Постоянно.
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Проводить обучающие семинары для сотрудников театра по коммуникативности с посетителями.	1 раз в год.
		Проводить вводные и рабочие инструктажи сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями на предмет умения бесконфликтного, вежливого и доброжелательного общения.	При приеме на работу, в дальнейшем 1 раз в полгода.
		Проводить аттестацию сотрудников на предмет бесконфликтного общения.	1 раз в полгода.
		Проводить аттестацию сотрудников на предмет знания предоставляемых услуг, способов и возможностей их получения.	1 раз в квартал.

4.2	Фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, режим и график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.	Своевременная актуализация всех данных в разделах «Люди театра» и «Контакты» (фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава театра, структурных подразделений, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты) на официальном сайте театра. Поддержание работоспособности раздела для направления предложений по улучшению качества услуг театра на официальном сайте.	Постоянно. Ежемесячный контроль.
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Обеспечение работоспособности раздела «Оценка качества предоставляемых услуг» с обеспечением доступа к нему не более чем в 2 перехода с главной страницы официального сайта театра. Обеспечение мониторинга, основанного на отзывах получателей услуг театра: готовых рекомендовать театр родственникам, удовлетворенных графиком работы театра, а также услуг в целом. Поддерживать в рабочем состоянии на официальном сайте ссылку на порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти. Размещать сформированный план по улучшению качества условий предоставления услуг в театре на официальном сайте театра.	Ежемесячный контроль. Постоянно. Ежегодно.
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.	Неукоснительно соблюдать высокий художественный уровень проводимых в театре мероприятий.	Постоянно.
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий		