

СОГЛАСОВАНО

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

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор КГБУК
«Красноярская краевая филармония»
Ю.А. Кулакова
«19» декабря 2016 г.

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

Базовые показатели независимой оценки качества оказания услуг				
№ п/п	Наименование	Предложения по улучшению	Сроки	Ответственный
1	Информирование о предстоящих представлениях и постановках. Виртуальные экскурсии по организации	Использование технологий виртуальной реальности 360 для создания виртуальных экскурсий	IV квартал 2017 г.	Долгова И.Р., начальник отдела рекламы
2	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	Размещение информационной стойки с листовками и репертуарными буклетами. Начало работы Службы информации и бронирования в кассовом зале.	С ноября 2016 г.	Белов В.А., начальник отдела реализации билетов
3	Наличие дополнительных услуг организации (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	Открытие культурного магазина, реализующего сувенирную продукцию филармонии; организация кофейной зоны	IV квартал 2017 г.	Люмас С.В., заместитель генерального директора

4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Для удобства зрителей будет приобретена новая билетная система, позволяющая приобретать электронный билет и проходить по штрих-коду, пользоваться картой постоянного слушателя через сайт Филармонии	В сезоне 2017-2018 гг.	Белов В.А., начальник отдела реализации билетов
5	Удобство графика работы организации культуры	Измениться время работы касс в выходные дни и в дни утренних мероприятий для детей	В сезоне 2017-2018 гг.	Белов В.А., начальник отдела реализации билетов
6	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	С августа месяца 2016 года организована возможность приобретения чрез центральную кассу билетов на другие площадки города. Бронь можно сделать через Службу бронирования и сайт филармонии	Август 2016 г.	Белов В.А., начальник отдела реализации билетов
7	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения	Раз в квартал проводятся тренинги для персонала центральной кассы по улучшению качества услуги и подачи информации о крупных проектах филармонии. Практикуются штрафные санкции для кассиров на основании письменной жалобы посетителя.	Ежеквартально (следующий тренинг в феврале 2017 г.)	Белов В.А., начальник отдела реализации билетов
Дополнительные предложения Общественного совета при министерстве культуры края				
№ п/п	Наименование	Предложения по улучшению	Сроки	Ответственный
1	Разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России	Размещение полной информации на сайте учреждения	Январь 2017	Долгова И.Л., начальник отдела рекламы

	от 20.02.2015 № 277 (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качества оказания услуг)			
2	Уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, представляемых учреждениями посетителям (в т. ч. с помощью мобильных устройств), а также повышению удобства их использования	С новой программой «Супер – Билет» будет возможность сканировать электронный билет с мобильного устройства при входе в здание филармонии	В сезоне 2017-2018 гг.	Белов В.А., начальник отдела реализации билетов
3	Принять меры по доступности получения услуг: организовать возможность покупки билетов на сайте, рассмотреть возможность разработать систему скидок на билеты, создавать больше абонементных форм концертной работы	В новом сезоне будет разработана возможность приобретения билетов через сайт филармонии со скидкой по студенческому билету или по карте постоянного слушателя	В сезоне 2017-2018 гг.	Белов В.А., начальник отдела реализации билетов
4	Усилить рекламную деятельность (повысить информированность населения о мероприятиях во всех районах города (а не только в центре)	Опробирование нового рынка электронных билбордов и щитов на окраинах города Красноярска	Февраль - июль 2017 г.	Долгова И.Л., начальник отдела рекламы