

Министерство культуры Красноярского края
Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярская краевая филармония»

**ОТЧЕТ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ПЛАНОВ МЕРОПРИЯТИЙ ПО
ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
КРАЕВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«КРАСНОЯРСКАЯ КРАЕВАЯ ФИЛАРМОНИЯ»**

ТЗУ	Рекомендации Общественного совета	Мероприятие	срок выполнения	выполнение 1 квартал 2017 года	выполнение 2 квартал 2017 года	выполнение 3 квартал 2017 года		
Красноярская краевая филармония		Информирование о предстоящих представлениях и постановках. Виртуальные экскурсии по организации	Использование технологий виртуальной реальности 360 для создания виртуальных экскурсий	IV квартал 2017 года	Проводятся съёмки клипов коллективам филармонии, фотосессии, подготавливаются спецрубрики в социальных сетях. Активный выход на федеральные СМИ – в работе. Виртуальные экскурсии: Фоторубрика «закулисье» - соцсети филармонии. Публикация клипа КГААТС в технологии 360 градусов «Один день из жизни артиста», рубрика «Хобби» артистов https://www.youtube.com/watch?v=6wrKGuW88OI https://vk.com/albums-23731860 http://krasfil.ru/media/photo/ http://krasfil.ru/philharmonic/halls/ http://www.muzklondike.ru/news/2037 http://iskusstvo.pro/2017/09/13/krasnoyarskaya-filarmoniya-ishhet-molodyx-kompozitorov.html http://www.classicalmusicnews.ru/pr/krasnoyarsk-philharmonie-search-composers/			
		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 года	с ноября 2016 года работает служба бронирования и информирования. Стойки с флаерами размещены во всех залах.	В кассовом зале размещены диваны и столик для удобства ожидания зрителей своей очереди в кассы в активный период (обеденное и вечернее время, полчаса до начала концертов)		
		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 года	в плане	в плане	подыскивается место для культурного магазина (новый сезон 2017-2018)	
		Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Приобретение новой билетной системы, позволяющей приобретать электронный билет и проходить по штрих-коду, пользоваться картой постоянного слушателя через сайт Филармонии	в сезоне 2017-2018 годов		Для удобства наших зрителей приобретена новая билетная система Супер Билет Театр, позволяющая приобретать электронный билет и проходить по штрих-коду. Сканеры будут функционировать в большом и малом залах Филармонии.		
		Удобство графика работы организации культуры	Изменение времени работы касс в выходные дни и в дни утренних мероприятий для детей	в сезоне 2017-2018 годов	Время начала детских мероприятий на новый сезон 2017-2018 будет смещено на 30 минут	Изменилось время работы центральных касс в выходные дни (т.к. когда проходят утренние мероприятия для детей). Более того, для удобства зрителей время начала детских мероприятий в новом сезоне 2017-2018 будет смещено на 30 минут раньше.		

	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	С августа 2016 года организована возможность приобретения билетов через центральную кассу на другие площадки города.	август 2016 года	С августа 2016 года организована возможность приобретения билетов через центральную кассу на другие площадки города.		
	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения	Ежеквартальные 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 года)	2 раза в месяц проходят брифинги всех распространителей концертных билетов. Информированы и обрабатываются коллективные заявки. (Данный план выполнен и выполняется полностью)	Раз в квартал проводятся тренинги для персонала центральной кассы по улучшению качества и информации о крупных проектах. 2 раза в месяц проходят брифинги для всех распространителей концертных билетов	01.06.2017 проведён тренинг «Соблюдение корпоративного стиля в одежде. Яркие проекты лета и нового сезона. Общение по телефону при бронировании (основные ошибки). Новые возможности билетной программы «Супер билет». 29.09.2017 тренинг «Работа по удаленному доступу с оператором. Знание репертуара. Ключевые моменты в работе со слушателем (предложение альтернатив). Клиентоориентированность. Продажи месяца и акценты на мероприятия по усилению реализации билетов».
	Разместить на официальном сайте организации полную информацию об организации, ее деятельности в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277	Размещение полной информации на сайте учреждения	январь 2017 года	исполнено http://www.krasfil.ru/philharmonic/vazhnye-dokumenty/		
	Уделить внимание наличию и развитию электронных сервисов, предоставляемых 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 годов		С новой программой Супер - Билет есть возможность сканировать эл. билет с помощью мобильного устройства без распечатки эл. билета. (Запуск с августа 2017 года)	Техническое оборудование приобретено, но возникла сложность со стыковкой ПО сканеров и чужого билетного оператора. Ведется работа
	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 годов		В новом сезоне будет разработана возможность приобретения билетов через сайт билетного оператора «КрасБилет» без ограничения квоты через шлюз. Зритель будет видеть всю картину как на сайте Филармонии, так и на кассах по городу и сайте билетного оператора «КрасБилет».(Тестируется и запускается в полном объеме к августу 2017 года)	Скидка на билеты действует только при покупке билетов в кассах на Мира 2б и органном зале. Скидка при приобретении билета через сайт начнет действовать после замены сайта и установке специальной платформы к нему.
	Усилить рекламную деятельность (повысить информированность населения о мероприятиях во всех районах города (а не только в центре))	Опробование нового рынка электронных билбордов и щитов на окраинах города Красноярска	февраль - июль 2017 года		Аудиовизуальная реклама на остановках и в супермаркетах на окраинах города функционирует. Опробование щитов – правый берег	