

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
ГБУК г. Москвы
«МДТ им. К.С. Станиславского»

/Золина И.В./

«___» 2017 года

ПЛАН
МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР ИМЕНИ К.С. СТАНИСЛАВСКОГО»
(«ГБУК г. Москвы «МДТ им. К.С. СТАНИСЛАВСКОГО»)
НА 2017 ГОД

1. Общие положения

- 1.1 Настоящий План мероприятий по улучшению качества услуг ГБУК г. Москвы «МДТ им. К.С. Станиславского» (далее – «План») разработан Протокола совещания по вопросу рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2016 г. и предложений, представленных Общественным советом по проведению независимой оценки качества услуг учреждениями от 27.02.2017г.
- 1.2 Настоящий План определяет основные этапы реализации плана по улучшению качества оказания услуг в 2017 году.
- 1.3 Настоящий План является локальным нормативным актом ГБУК г. Москвы «МДТ им. К.С. Станиславского», определяющим перечень должностных лиц Театра, персонально ответственных за реализацию мероприятий по улучшению качества оказания услуг.

2. Состав мероприятий по улучшению качества оказания услуг, ответственные лица

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Привлекаемые лица	Ответственный исполнитель
2.1 Нормативное обеспечение мероприятий по противодействию коррупции				
2.1.1	Обеспечить постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте организации об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, а также раздела "Независимая оценка качества" (где в	III квартал 2017 года	Поварничен В.Е. Горошков С.В. Орлова Н.А. Серова В.М. Чаплыгина О.С.	Маргулян Т.Ю.

	том числе опубликовать результаты независимой оценки в 2016 году).			
2.1.2	Обеспечить в максимально сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу "Обратная связь". Назначить ответственных лиц за ведение учета обращений граждан и направление ответов на эти обращения.	Постоянно	Горошков С.В. Маргулян Т.Ю. Поварницин В.Е.	Чаплыгина О.С.
2.1.3	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, акциях, музейных и культурно-массовых мероприятиях методом организации опроса.	IV квартал 2017 года	Чаплыгина О.С. Еремина В.А.	Маргулян Т.Ю.
2.1.4	По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организации культуры и расширить использование инструментов, направленных на увеличение известности (узнаваемости) учреждения и оповещение населения обо всем спектре предоставляемых услуг, в том числе сопутствующих. Внести данные на сайт и сделать частью кампании продвижения спектаклей нового сезона.	III квартал 2017 года	Алейников Г.О. Поварницин В.Е. Ивашова О.П. Чаплыгина О.С.	Маргулян Т.Ю.
2.1.5	Обеспечить регулярное наполнение/обновление раздела афиша, о предстоящих мероприятиях.	Постоянно	Хворостяная Т.В. Еремина В.А. Матвиенко К.Н.	Маргулян Т.Ю.
2.1.6	Публиковать (в том числе в социальных сетях) видеозаписи и фотоотчеты особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений и т.п.	Постоянно	Матвиенко К.Н. Небесихина А.С.	Маргулян Т.Ю.
2.1.7	В информационных материалах более полно и подробно указывать особенности месторасположения учреждения (расстояния до остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личным транспортом). Скорректировать данную информацию на всех носителях.	IV квартал 2017 года	Чаплыгина О.С.	Маргулян Т.Ю.

2.1.8	Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности; провести аттестацию сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения.	III квартал 2017 года	Чаплыгина О.С. Еремина В.А.	Поварницин В.Е.
-------	--	-----------------------	--------------------------------	-----------------

3. Заключительные положения

- 3.1 Работники ГБУК г. Москвы «МДТ им. К.С. Станиславского», на которых в соответствии с настоящим Планом возлагаются обязанности по реализации, а также осуществлению контроля и координации соответствующих, предусмотренных Планом мероприятий по улучшению качества оказания услуг в ГБУК г. Москвы «МДТ им. К.С. Станиславского», подлежат ознакомлению с настоящим планом под подпись в срок, не превышающий 3 (Трех) рабочих дней с даты его утверждения.
- 3.2 Работники ГБУК г. Москвы «МДТ им. К.С. Станиславского», на которых в соответствии с настоящим Планом возлагаются обязанности по осуществлению контроля и координации соответствующих, предусмотренных Планом мероприятий по улучшению качества оказания услуг в ГБУК г. Москвы «МДТ им. К.С. Станиславского», обязаны незамедлительно (не позднее даты ознакомления с настоящим Планом) письменно информировать директора ГБУК г. Москвы «МДТ им. К.С. Станиславского» или лицо, его замещающее, о своем несогласии с положениями настоящего Плана (наличии возражений, уточнений), в том числе об обстоятельствах, обуславливающих такое несогласие (возражения, уточнения).
- 3.3 Лица, упомянутые в настоящем плане, надлежаще ознакомленные с содержанием настоящего Плана и не представившие письменные возражения в части состава и содержания Плана, установленных Планом объемов и сроков исполнения возлагаемых на соответствующих лиц обязанностей, а равно иных показателей настоящего Плана, обязаны неукоснительно руководствоваться в текущей деятельности положениями настоящего Плана, признавая исполнение предусмотренных настоящим Планом функций неотъемлемой составляющей своих должностных обязанностей.
- 3.4 Обязанности по своевременному ознакомлению лиц, на которых в соответствии с настоящим Планом возлагаются обязанности по реализации, а также осуществлению контроля и координации соответствующих, предусмотренных Планом, мероприятий по противодействию коррупции в ГБУК г. Москвы «МДТ им. К.С. Станиславского», с содержанием настоящего Плана возлагаются на Солнцеву Д.Ф.