

План по улучшению качества работы МБУК «Арзамасский театр драмы»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении						
1	Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте учреждения, в соцсетях	Усовершенствование рекламной деятельности, работа над имиджем	Ежедневно	Отдел маркетинга, специалист по связям с общественностью, гл. художник	Удовлетворение и прогнозирование спроса, максимизация прибыли	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
2	Изменение интерфейса сайта, добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения	Доступность и достаточность информации об организации	Еженедельно	Зам. директора по зрителью, отдел маркетинга, специалист по связям с общественностью, гл. художник	Модернизированный сайт, удобство пользования официальным сайтом учреждения, увеличение числа посещений сайта учреждения, наличие онлайн-анкеты на главной странице сайта учреждения	Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным. Увеличение количества посещений сайта учреждения.
3	Систематические разножанровые публикации о работе учреждения в СМИ, сюжеты на ТВ, в интернет-ресурсах	Усовершенствование рекламной деятельности	2-3 раза в месяц	Отдел маркетинга, специалист по связям с общественностью, администраторы, зав. литературно-	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению

					драматургической частью	спектра платных услуг	
4	Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения, социальных сетей с возможностью оставлять комментарии	Усовершенствование рекламной деятельности	Регулярно		Отдел маркетинга, специалист по связям с общественностью	Удовлетворение и прогнозирование спроса, максимизация прибыли	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
5	Работа над расширением спектра предоставляемых услуг и его разнообразием в работе со зрителем	Повышение уровня качества предоставляемых услуг: проекты, театральные, гостиные, выставки, квесты, мастер-классы, круглые столы	Регулярно		Зам. директора по зрителью, отдел маркетинга, администраторы, гл. художник, зав. литературно-драматургической частью	Удовлетворение и прогнозирование спроса, максимизация прибыли	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению, положительные отзывы со стороны населения
Организация комфортных условий и доступность получения услуг							
6	Укрепление материально-технической базы	Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым современным оборудованием	Согласно плану закупок		Директор, гл. бухгалтер, зав. постановочной частью	Повышение качества обслуживания населения	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг
Показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждения							
7	Проведение с сотрудниками инструктажа по корпоративному этикету, правилам	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении	При приеме на работу, ежегодно на общем собрании		Начальник отдела кадров, инженер по технике безопасности, зам.	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг,

	поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения			директора по зрительно	качества обслуживания населения	увеличение доходов от предоставления услуг населению
8	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга отзывов, анкетирование)	Повышение уровня качества предоставляемых услуг	Регулярно	Отдел маркетинга, старший администратор	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
9	Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров	Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения	Ежегодно	Директор, гл. режиссер, гл. художник, гл. балетмейстер, зав. постановочной частью	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению, положительные результаты участия в творческих и профессиональных конкурсах

Директор МБУК «АТД»

М.В. Швецова



С. И.