

**Отчет**  
**о выполнении мероприятий, направленных на улучшение условий оказания услуг в областном государственном бюджетном учреждении культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки», за 2019 год**

№ п/п	Мероприятие	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Примечание
1.	Обеспечение быстрого и легкого доступа к разделу официального сайта театра «Независимая оценка качества предоставляемых услуг»	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Февраль 2017 г.	
<p>На сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на странице в разделе «О театре» имеются подразделы, где посетитель сайта театра может оценить качество услуг Челябинского театра оперы и балета имени М.И. Глинки, приняв участие в опросе по оценке качества оказания услуг, оставить отзыв о работе театра:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Оценка качества услуг учреждений культуры»;</li> <li>- «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» (<a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a>);</li> <li>- «Независимая оценка качества услуг».</li> </ul>				
2.	Обеспечение возможности бронирования и покупки билетов на мероприятия театра через официальный сайт театра	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Январь 2017 г.	
<p>На сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице в разделе «Билеты» имеются подразделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Онлайн касса»;</li> <li>- «Где купить билеты»;</li> <li>- «Правила покупки билетов»;</li> <li>- «Специальные предложения», где посетители сайта могут оформить бронирование и приобретение билетов на мероприятия театра, а также получить информацию о проводимых акциях.</li> </ul> <p>На сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице в разделе «Афиша» при выборе мероприятия театра имеется услуга «Купить билет» с возможностью оформить покупку через систему приема он-лайн платежей.</p>				
3.	Размещение и поддержание в актуальном состоянии информации о качестве условий оказания услуг в театре (достоверность, полнота, своевременность), в т.ч. о выполненных мероприятиях по улучшению их качества	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
<p>На сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице размещена, обновляется (дополняется) информация о качестве оказываемых в театре услуг. В 2019 г.</p>				

	дополнительно размещено: - Приказ от 11.12.2018 г. №145-1 «О Комиссии областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки» по изучению мнения зрителей о качестве оказания услуг».			
4	Поиск новых направлений работы для увеличения уровня информированности зрителей о предстоящих мероприятиях театра.	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
<p>В 2019 году:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заключены договоры о сотрудничестве с рекламными компаниями «Алфавит», «Армада Аутдор Урал», «Элефант-Проспект», «Революция Рекламы» по размещению наружной рекламы (информации о мероприятиях театра) на тумбах, щитах, биллбордах, сити-форматах;</li> <li>- осуществляется сотрудничество с гостиничными комплексами «Малахит», «Маркштадт», «Рэдиссон», «Бутик-отель «Тишина»» по информированию гостей г. Челябинска о мероприятиях, проводимых театром.</li> </ul> <p>Информация о мероприятиях театр размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на официальном сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>);</li> <li>- в сети «Интернет»: на официальных страницах театра «ВКонтакте», «Facebook», Instagram;</li> <li>- «PRO.Культура.РФ» (АИС ЕИПСК) – <a href="https://all.culture.ru/">https://all.culture.ru/</a> (информация отражается на «Культура.РФ» - <a href="http://culture.ru">culture.ru</a>);</li> <li>- на официальном сайте Министерства культуры Челябинской области - <a href="http://www.culture-chel.ru/">http://www.culture-chel.ru/</a>;</li> <li>- на сайте Культура и искусство Южного Урала - <a href="https://cultureural.ru/">https://cultureural.ru/</a>;</li> <li>- на официальном сайте «Городские Зрелищные Кассы»;</li> <li>- в газетах «Теленеделя», «Антенна-Телесемь»;</li> <li>- на коммерческих телевизионных каналах: «Россия 1», «Телекомпания НТВ», «Петербург - 5 канал».</li> </ul>				
5	Обеспечение выполнения работниками театра правил корпоративной этики:	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
<p>Кодекс этики и служебного поведения работников областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки» (далее – Кодекс) утвержден приказом от 29.11.2018 г. №139, с которым ознакомлены все работники театра под роспись. Кодекс внесен в перечень документов, с которыми вновь принятый работник знакомится до подписания трудового договора. В 2019 году с Кодексом ознакомлено 219 работников.</p>				
6	Ведение мониторинга посещения гражданами сайта театра и их отзывов о качестве предоставленных услуг:	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
<p>- еженедельно осуществляется контроль информации и обращений граждан, поступивших на эл/адрес театра: <a href="mailto:info@chelopera.ru">info@chelopera.ru</a>;</p>				

	<p>- ежемесячно проводится обобщение информации, оставленной посетителями сайта театра, с целью выявления актуальных вопросов по улучшению условий оказания услуг в разделе «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» (<a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a>);</p> <p>- ежеквартально Комиссия областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки» по изучению мнения зрителей о качестве оказания услуг выполняет изучение мнения населения о качестве оказания театром услуг в форме опроса (анкетирования) зрителей на сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>).</p>		
7	Укрепление материально-технической базы театра, для создания комфортных условий для зрителей и работников театра:	Сазонов В.В., заместитель директора по эксплуатации	Постоянно
<p>В 2019 году:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приобретено и дополнительно установлено световое и звуковое оборудование сцены;</li> <li>- отремонтированы: пол зрительного зала, пожарная сигнализация и система пожаротушения на сцене и чердаке здания;</li> <li>- ведется монтаж системы наружного и внутреннего видеонаблюдения;</li> <li>- в стадии завершения находится капитальный ремонт фасадов здания театра, исторического и дополнительного зданий театра;</li> <li>- выполнен капитальный ремонт резервуаров воды для аварийного пожаротушения;</li> <li>- построено новое здание вспомогательного назначения для размещения декорационных мастерских и хранения декораций;</li> <li>- проведено благоустройство территории вокруг театра.</li> </ul>			

Начальник общего отдела



Ж.Г. Дрюпина