

**Отчет**  
**о выполнении мероприятий, направленных на улучшение качества условий оказания услуг в областном государственном бюджетном учреждении культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки» за 2021 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	Постоянно	
<p>На официальном сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице имеются разделы:</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», где посетители сайта театра могут: оценить качество оказания услуг театром, приняв участие в опросе; оставить отзыв о работе театра; ознакомиться с документами театра, регулирующими деятельность театра направленную на улучшение качества условий оказания услуг.</li> </ul>				
2	Обеспечение возможности бронирования и покупки билетов на мероприятия театра через официальный сайт театра	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
<p>На официальном сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице в разделе «Билеты» размещена информация «Вы можете приобрести билет»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в кассе театра, расположенной по адресу пл.Ярославского,1 (остановка «Театр оперы и балета»). Время работы кассы: с 10–00 до 19–00;</li> <li>- в онлайн-кассе на сайте <a href="http://chelopera.ru">chelopera.ru</a>: в «Афише» напротив соответствующего спектакля выбираем кнопку «Купить билет»;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правила покупки билетов;</li> <li>• Правила покупки билетов через сайт;</li> <li>• Правила возврата билетов.</li> </ul>				
3	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	

На официальном сайте театра ([www.chelopera.ru](http://www.chelopera.ru)) на главной странице в разделе «Независимая оценка качества услуг» размещены и обновляются (дополняются) документы о качестве условий оказания услуг в театре. В 2021 г. размещены:

- приказ от 25.12.2020 г. №142 «Об утверждении отчета за 2020 г. и Плана на 2021 г.»;
- отчет за 2020 год О выполнении мероприятий, направленных на улучшение условий оказания услуг в театре;
- план мероприятий, направленных на улучшение качества условий оказания услуг в театре на 2021 год.

4	Поиск новых направлений работы для увеличения уровня информированности зрителей о предстоящих мероприятиях театра	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
---	---	---	-----------	--

В 2021 году:

- заключен договор оказания услуг по обслуживанию автоматизированной системы продажи билетов;
- заключены договоры о сотрудничестве с рекламными компаниями «Алфавит», «Амстердам», "Стритрадио" по размещению наружной рекламы (информации о мероприятиях театра) на тумбах и рекламных конструкциях с объемными световыми буквами;

- осуществляется сотрудничество с гостиничными комплексами «Малахит», «Маркштадт», «Рэдиссон» по информированию гостей г. Челябинска о мероприятиях, проводимых театром,

- осуществляется взаимодействие с региональными и федеральными СМИ;

- продолжается сотрудничество с информационными партнерами: телеканалом «Урал 1», информационным агентством «Урал-пресс-информ», радио «Россия-Южный Урал»

Информация о мероприятиях театра размещается:

- на официальном сайте театра ([www.chelopera.ru](http://www.chelopera.ru));

- в сети «Интернет»: на официальных страницах театра «ВКонтакте», «Facebook», Instagram;

- «PRO.Культура.РФ» (АИС ЕИПСК) – <https://all.culture.ru/> (информация отражается на «Культура.РФ» - [culture.ru](http://culture.ru));

- на официальном сайте Министерства культуры Челябинской области - <http://www.culture-chel.ru/>;

- на сайте Культура и искусство Южного Урала - <https://cultureural.ru/>;

- на официальном сайте «Городские Зрелищные Кассы»;

- в газете «Программа телевидения и радио».

- на коммерческих телевизионных каналах: Россия 1, НТВ, ТВ Центр, Домашний,

Пятый канал.

Изготовлена сувенирная продукция, содержащая информацию о театре : сумка-шоппер, брелок.

5	Обеспечение соблюдения работниками театра Кодекса корпоративной этики	Балашова Е.Ф., заместитель директора по	Постоянно	
---	---	---	-----------	--

	работников театра	развитию		
	<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), утвержденный приказом от 29.11.2018 г. №139:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внесен в перечень документов, с которыми вновь принятый работник знакомится до подписания трудового договора. В 2021 году с Кодексом ознакомлено – 73 вновь принятых работников театра;</li> <li>- размещен на официальном сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице в разделе «Профилактические мероприятия» → «Противодействие коррупции». Посетители сайта театра могут ознакомиться с Кодексом.</li> </ul>			
6	Ведение мониторинга посещения гражданами сайта театра и их отзывов о качестве предоставленных услуг	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- еженедельно осуществляется контроль информации и обращений граждан, поступивших на эл/адреса театра и работников театра, ответственных за соответствующие направления деятельности театра, в том числе: <a href="mailto:info@chelopera.ru">info@chelopera.ru</a>, <a href="mailto:secretar@chelopera.ru">secretar@chelopera.ru</a>, <a href="mailto:sergeeva@chelopera.ru">sergeeva@chelopera.ru</a>;</li> <li>- 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>);</li> <li>- 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>).</li> </ul>			
7	Укрепление материально-технической базы театра, для создания комфортных и безопасных условий для зрителей и работников театра	Нарудинов С.А., заместитель директора по эксплуатации	Постоянно	
	<p>В 2021 году:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработана проектно-сметная документация по модернизации технологического оборудования верхней механизации сцены, изготовлены и смонтированы тканевые чехлы шахт противовесов;</li> <li>- изготовлены и установлены стеллажи для хранения декораций в здании вспомогательного назначения для нужд театра;</li> <li>- изготовлены столешницы в туалетных комнатах служебной части театра;</li> <li>- открыта экспозиция музея театра, оснащенная мультимедийным оборудованием;</li> <li>- установлена механическая оперная шкатулка «История оперы»;</li> <li>- приобретены и установлены на сцене: антрактно-раздвижной занавес и арлекин;</li> <li>- выполнен ремонт ступней в зрительской и служебной частях здания театра;</li> <li>- выполнен ремонт бойлера и сантехническое оборудование;</li> <li>- выполнен, ремонту крыльца центрального входа в здание театра;</li> </ul>			

- выполнен ремонт оркестровой ямы, системы освещения и слаботочных магистралей оркестровой ямы;
- выполнен ремонт противопожарного оборудования и произведена замена оросителей спринклерных;
- выполнен ремонт пола сцены и привода круга сцены, произведены работы по монтажу электро-магистральной привода круга сцены;
- приобретены: сценический линолеум, осветительные приборы;
- проведена проверка технического состояния подъемных механизмов сцены и люстр;
- приобретены дезинфицирующие и обеззараживающие средства для зрителей и работников театра.

Заместитель директора по развитию



Е.Ф. Балашова