

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**Областное государственное бюджетное учреждение культуры**  
**«Челябинский государственный академический театр оперы и балета**  
**имени М.И.Глинки» (ЧГАТОБ им М.И. Глинки)**

**ПРИКАЗ**

29 декабря 2017 г.

г. Челябинск

№179

**Об утверждении отчета о выполнении мероприятий, направленных на улучшение качества услуг, оказываемых областным государственным бюджетным учреждением культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки», за 2017 год**

На основании приказа от 30.12.2016 г. №255 «О мероприятиях по улучшению качества услуг, оказываемых областным государственным бюджетным учреждением культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки», на 2017-2019 годы», в целях дальнейшего улучшения качества оказываемых услуг областным государственным бюджетным учреждением культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки» (далее – театр)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Отчет о выполнении мероприятий, направленных на улучшение качества услуг, оказываемых областным государственным бюджетным учреждением культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки», за 2017 год (Приложение).

2. Поручить лицам, ответственным за выполнение мероприятий:

- продолжить в 2018 году работу по выполнению мероприятий;
- в срок до 27 декабря 2018 года представить отчет о выполнении плана за 2018 год.

3. Балашовой Е.Ф., заместителю директора по развитию, разместить на сайте театра ([www.chelopera.ru](http://www.chelopera.ru)):

- настоящий приказ;

- информацию о принятых мерах по устранению недостатков, указанных гражданами в обращениях на сайте театра.

4. Контроль выполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by several horizontal strokes and a vertical line extending upwards.

В.А. Досаев

**Отчет**

**о выполнении мероприятий, направленных на улучшение качества услуг, оказываемых областным государственным бюджетным учреждением культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки», за 2017 год**

№ п/п	Мероприятие	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Примечание
1	<p>Обеспечение быстрого и легкого доступа к разделу официального сайта театра «Независимая оценка качества предоставляемых услуг»:</p> <p>На сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице в разделе «О театре» 01.01.2017 г. обновлен подраздел «Оценка качества услуг учреждений культуры», 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</p> <p>На сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице в разделе «О театре» 09.01.2017 г. введен подраздел «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» и ссылка на сайт: <a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a>, где посетитель сайта театра может увидеть полную информацию о театре и результатах независимой оценки качества оказания услуг театром и оставить свой отзыв.</p>	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Февраль 2017 г.	
2	<p>Обеспечение возможности бронирования и покупки билетов на мероприятия театра через официальный сайт театра</p> <p>На сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице в разделе «Билеты» 09.01.2017 г. указана информация о вариантах приобретения билетов в театр, в том числе в онлайн-кассе на сайте <a href="http://chelopera.ru">chelopera.ru</a>: в разделе «Афиша» напротив соответствующего спектакля с возможностью купить билеты через систему приема он-лайн платежей</p>	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Январь 2017 г.	
3	<p>Размещение и поддержание в актуальном состоянии информации о качестве услуг, оказываемых театром (достоверность, полнота, своевременность), в т.ч. о выполненных мероприятиях по улучшению их качества:</p> <p>На сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице 23.08.2015 г. размещена и с 09.01.2017 г. обновляется (дополняется) информация о качестве оказываемых в театре услуг, в т.ч. о документах Министерства культуры Челябинской области.</p>	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
4	Поиск новых направлений работы для увеличения уровня информированности зрителей о предстоящих мероприятиях	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	23082015

	театра:			
	<p>В 2017 году (дополнительно к ранее имеющимся формам и средствам информирования зрителей):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- налажено сотрудничество с гостиничными комплексами «Малахит», «Маркштадт», «Южный Урал» для информирования гостей г. Челябинска о мероприятиях театра;</li> <li>- проводятся открытые репетиции спектаклей с приглашением зрителей;</li> <li>- информация о мероприятиях театра еженедельно публикуется с газете «Теленеделя»;</li> <li>- информация о мероприятиях театра еженедельно публикуется на сайте «Комсомольская правда» <a href="https://www.kp.ru/afisha/chelyabinsk/teatry/retsenzii/afisha-teatrov-chelyabinska-na...">https://www.kp.ru/afisha/chelyabinsk/teatry/retsenzii/afisha-teatrov-chelyabinska-na...</a>;</li> <li>- размещение информации о мероприятиях театра на коммерческих каналах ТВ: «НТВ», «5 канал», «ТВ 3», «1 канал»;</li> <li>- размещение информации в сети «Интернет»: созданы официальные страницы театра «ВКонтакте», «Facebook», «Твиттер».</li> </ul>			
5	Обеспечение выполнения работниками театра правил корпоративной этики:	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
	<p>Ежегодно (сентябрь) перед началом театрального сезона с работниками театра, в т.ч. осуществляющими взаимодействие со зрителями (главные администраторы общего отдела, работники отдела по работе со зрителями), а также с вновь принятыми работниками указанных структурных подразделений, проводится беседа о правилах корпоративной этики и занятие на знание текущего репертуара театра.</p>			
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>- ежемесячно проводится обобщение информации, оставленной посетителями сайта театра, с целью выявления актуальных вопросов по качеству оказания услуг;</li> <li>- ежедневно осуществляется контроль информации и обращений граждан, поступивших на эл/адрес театра: <a href="mailto:info@chelopera.ru">info@chelopera.ru</a>.</li> </ul>			
7	Укрепление материально-технической базы театра, для создания комфортных условий для зрителей и работников театра:	Сазонов В.В., заместитель директора по эксплуатации	Постоянно	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приобретены ковровые дорожки в зрительскую часть театра, зрительный зал;</li> <li>- приобретено и установлено световое и звуковое оборудование;</li> <li>- установлены подъемники и поручни для обеспечения доступности маломобильных групп населения;</li> <li>- отремонтирована ложа «Д»;</li> <li>- установлено оборудование для слабослышащих посетителей.</li> </ul>			

Директор



В.А. Досаев