

Приложение
к приказу от 25.12.2018 г. № 159

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 2018 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»: На сайте театра (www.chelopera.ru) на главной странице в разделе «О театре» имеются подразделы: - «Оценка качества услуг учреждений культуры»; - «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» (http://bus.gov.ru); - «Независимая оценка качества услуг», 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	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Февраль 2017 г.	
2	Обеспечение возможности бронирования и покупки билетов на мероприятия театра через официальный сайт театра На сайте театра (www.chelopera.ru) на главной странице в разделе «Билеты» имеется информация о приобретении билетов в театр через онлайн-кассу в разделе «Афиша» при выборе соответствующего спектакля (с возможностью купить билеты через систему приема он-лайн платежей)	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Январь 2017 г.	
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: На сайте театра (www.chelopera.ru) на главной странице размещена и обновляется (дополняется) информация о качестве оказываемых в театре услуг: - Приказ №179 от 29.12.2017; - Приказ Министерства культуры Челябинской области от 08.05.2018 г. №209; - Приказ Министерства культуры Челябинской области от 09.08.2018 г. №354; - Приказ от 19.10.2018 г. №121.	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
4	Поиск новых направлений работы для увеличения уровня информированности зрителей о	Балашова Е.Ф., заместитель директора по	Постоянно	

	предстоящих мероприятиях театра:	развитию		
	<ul style="list-style-type: none"> - заключены договоры о сотрудничестве с рекламными компаниями «Руан», «Армада», «Элис» по размещению наружной рекламы (информации о мероприятиях театра) на билбордах, пилонах и остановочных комплексах; продолжена работа по: - сотрудничеству с гостиничными комплексами «Малахит», «Маркштадт», «Южный Урал» для информирования гостей г. Челябинска о мероприятиях театра; - размещению информации о мероприятиях театра: на официальном сайте театра (www.chelopera.ru); в сети «Интернет» на официальных страницах театра «ВКонтакте», «Facebook», «Твиттер», Instagram; в газете «Теленеделя» (еженедельник), на коммерческих каналах ТВ: «НТВ», «5 канал», «ТВ 3», «1 канал»; на сайте «Комсомольская правда» https://www.kp.ru/afisha/chelyabinsk/teatry/retsennii/afisha-teatrov-chelyabinska-na... 			
5	Обеспечение выполнения работниками театра правил корпоративной этики:	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
	<ul style="list-style-type: none"> - 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 при приеме новых работников указанных структурных подразделений, проведена беседа о правилах корпоративной этики и занятие на знание текущего репертуара театра; - 29.11.2018 г. приказом №139 утвержден Кодекс этики и служебного поведения работников областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки», с которым работники ознакомлены под распись. 			
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"> - ежемесячно проводится обобщение информации, оставленной посетителями сайта театра, с целью выявления актуальных вопросов по улучшению условий оказания услуг, в т.ч. в разделе «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» (http://bus.gov.ru); - еженедельно осуществляется контроль информации и обращений граждан, поступивших на эл/адрес театра: info@chelopera.ru. 			
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"> - приобретено и установлено световое и звуковое сценическое оборудование; - реконструирована ложа «Д» (расширены входные группы); - отремонтированы гримерные комнаты для артистов балетной труппы; - отремонтированы туалетные комнаты в служебной части театра; - установлено новое напольное покрытие сцены и репетиционных залов балетной труппы (балетный линолеум); 			

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- частично заменено напольное покрытие сцены;- установлены новые шторы на все входные группы в зрительный зал. |
|--|---|

В целях улучшения качества условий оказания услуг в театре:

- приказом от 04.09.2018 г. №100-1 «О назначении лиц, ответственных за техническое обслуживание и эксплуатацию оборудования, установленного в областном государственном бюджетном учреждении культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки», для выполнения программы «Доступная среда»» на работников театра, назначенных ответственными, возложены обязанности по техническому обслуживанию и эксплуатации оборудования, предназначенного для обслуживания зрителей театра – инвалидов по слуху;

- приказом от 01.10.2018 г. №110-1 «О назначении лиц, ответственных за техническое обслуживание, эксплуатацию оборудования, установленного в областном государственном бюджетном учреждении культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки», и лиц, ответственных за прием маломобильных групп населения» на работников театра, назначенных ответственными, возложены обязанности по техническому обслуживанию оборудования, по эксплуатации оборудования и по приему маломобильных групп населения, разработаны соответствующие инструкции.

Начальник общего отдела



Ж.Г. Дрюпина