

**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»:	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 главной странице в разделе «О театре» имеются подразделы:</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 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</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» 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)</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 и обновляется (дополняется) информация о качестве оказываемых в театре услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Приказ №179 от 29.12.2017;</li> <li>- Приказ Министерства культуры Челябинской области от 08.05.2018 г. №209;</li> <li>- Приказ Министерства культуры Челябинской области от 09.08.2018 г. №354;</li> <li>- Приказ от 19.10.2018 г. №121.</li> </ul>				
4	Поиск новых направлений работы для увеличения уровня информированности зрителей о	Балашова Е.Ф., заместитель директора по	Постоянно	

	предстоящих мероприятиях театра:	развитию		
	<p>- 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:</p> <p>- сотрудничеству с гостиничными комплексами «Малахит», «Маркштадт», «Южный Урал» для информирования гостей г. Челябинска о мероприятиях театра;</p> <p>- размещению информации о мероприятиях театра: на официальном сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>); 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»  <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></p>			
5	Обеспечение выполнения работниками театра правил корпоративной этики:	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
	<p>- 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;</p> <p>- 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 роспись.</p>			
6	Ведение мониторинга посещения гражданами сайта театра и их отзывов о качестве предоставленных услуг:	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
	<p>- 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» (<a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a>);</p> <p>- еженедельно осуществляется контроль информации и обращений граждан, поступивших на эл/адрес театра: <a href="mailto:info@chelopera.ru">info@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>- приобретено и установлено световое и звуковое сценическое оборудование;</p> <p>- реконструирована ложа «Д» (расширены входные группы);</p> <p>- отремонтированы гримерные комнаты для артистов балетной труппы;</p> <p>- отремонтированы туалетные комнаты в служебной части театра;</p> <p>- установлено новое напольное покрытие сцены и репетиционных залов балетной труппы (балетный линолеум);</p>			

- |  |
|--|
| - частично заменено напольное покрытие сцены;<br>- 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 эксплуатацию 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