

**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 2023 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:</p> <p>1) «Где купить билеты»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– в кассе театра по адресу площадь Искусств, 1. Время работы с 10.00 до 20.00, перерыв с 14.00 до 14.30;</li> <li>– на сайте <a href="http://chelopera.ru">chelopera.ru</a> в разделе «Афиша» (напротив соответствующего спектакля нужно нажать кнопку «Купить билет»);</li> <li>– на сайте <a href="http://kassy.ru">kassy.ru</a> и в точках продаж «Городских зрелищных касс»;</li> </ul> <p>2) размещены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила покупки билетов;</li> <li>– правила покупки билетов через сайт театра;</li> <li>– правила покупки билетов по «Пушкинской карте»;</li> <li>– правила возврата билетов.</li> </ul>				
3.	Поддержание в актуальном состоянии информации о качестве условий оказания услуг в театре (достоверность, полнота, своевременность), в	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	

	т.ч. о выполненных мероприятиях по улучшению их качества			
<p>На официальном сайте театра (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>) на главной странице в разделе: «Независимая оценка качества услуг» размещены и обновляются (дополняются) документы о качестве условий оказания услуг в театре. В период 2020-2023 гг. размещены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приказы «Об утверждении Отчета за истекший календарный год и Плана на предстоящий календарный год»: от 25.12.2020 г. №142; от 30.12.2021 г. №154-2; от 26.12.2022 г. №136; от 25.12.2023 г. №155;</li> <li>- отчеты О выполнении мероприятий, направленных на улучшение условий оказания услуг в театре за 2020 г., 2021 г., 2022 г., 2023 г.;</li> <li>- планы мероприятий, направленных на улучшение качества условий оказания услуг в театре на 2021 г., 2022 г., 2023 г., 2024 г.</li> </ul>				
4.	Поиск новых направлений работы для увеличения уровня информированности зрителей о предстоящих мероприятиях театра	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
<p>В 2023 году:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– заключен договор оказания услуг по обслуживанию автоматизированной системы продажи билетов;</li> <li>– заключены договоры о сотрудничестве с рекламными компаниями «Алфавит», «Амстердам» по размещению наружной рекламы (информации о мероприятиях театра) на тумбах;</li> <li>– осуществляется взаимодействие с региональными и федеральными СМИ;</li> <li>– продолжается сотрудничество с информационными партнерами: телеканалом «Урал 1», информационным агентством «Урал-пресс-информ», радио «Россия-Южный Урал», телеканалом ОТВ, медиахолдингом «Гранада-Пресс».</li> </ul> <p>Информация о мероприятиях театра размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– на рекламных конструкциях рядом со зданием театра (пл. Искусств, 1);</li> <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», «Одноклассники», «Telegram»;</li> <li>– в «PRO.Культура.РФ» (АИС ЕИПСК);</li> <li>– 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> </ul> <p>Изготовлена сувенирная продукция, содержащая информацию о театре: сумка-шоппер, брелок.</p>				
5.	Обеспечение соблюдения работниками театра Кодекса корпоративной этики работников театра	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	

Антикоррупционная политика театра, в т.ч. Кодекс этики и служебного поведения работников областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки» (далее – Кодекс), утверждены приказом от 04.08.2022 г. №80 «Об утверждении Антикоррупционной политики областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета имени М.И. Глинки», назначении работников театра лицами, ответственными за работу по профилактике и противодействию коррупции» и размещены на официальном сайте театра ([www.chelopera.ru](http://www.chelopera.ru)) на главной странице в разделе «Профилактические мероприятия» → «Противодействие коррупции». Посетители сайта театра могут ознакомиться с Кодексом.

С Кодексом в период с 01.01.2023 г. по 26.12.2023 г. ознакомлены – 118 вновь принятых работников театра (до подписания трудового договора).

6.	Ведение мониторинга посещения гражданами сайта театра и их отзывов о качестве предоставленных услуг	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	-----------	--

- еженедельно осуществляется контроль информации и обращений граждан, поступивших на эл/адреса театра и работников театра, ответственных за соответствующие направления деятельности театра, в том числе: [info@chelopera.ru](mailto:info@chelopera.ru), [secretar@chelopera.ru](mailto:secretar@chelopera.ru), [sergeeva@chelopera.ru](mailto:sergeeva@chelopera.ru);

- 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» (<http://bus.gov.ru>);

- 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 ([www.chelopera.ru](http://www.chelopera.ru)).

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	
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	-----------	--

В 2023 году выполнены:

– текущий ремонт фойе на 2 и 3 этажах зрительской части здания театра (покраска стен, замена плинтуса);

– ремонт буфетов для зрителей в фойе 2 этажа зрительской части здания театра: с установкой защитных жалюзи, декоративным покрытием стен, потолка, восстановлением паркетного пола, приобретением мебели в т.ч. барных стоек;

– капитальный ремонт производственного здания театра, расположенного по адресу: г. Челябинск, ул. Цвиллинга, д. 2;

– установка автоматического полива газона на территории театра;

– ремонт кабинета художественного руководителя (по балету);

– установка архитектурной подсветки производственного здания театра,

расположенного по адресу: г. Челябинск, ул. Цвиллинга, д. 2;

- капитальный ремонт приточно-вытяжной вентиляции и охлаждения помещений зрительного зала в нежилом помещении №2 здания театра;

- ремонт помещений, расположенных в зрительской части здания театра: отдел кадров, гостевая комната;

- изготовление и монтаж конструкций для хранения декораций в здании вспомогательного назначения для нужд театра.

Заместитель директора по развитию



Е.Ф. Балашова