

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 2020 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	
На официальном сайте театра (www.chelopera.ru) на главной странице имеются разделы: - «Оценка качества услуг учреждений культуры»; - «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» (http://bus.gov.ru); - «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.				
2	Обеспечение возможности бронирования и покупки билетов на мероприятия театра через официальный сайт театра	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
На официальном сайте театра (www.chelopera.ru) на главной странице в разделе «Билеты» размещена информация «Вы можете приобрести билеты»: - в кассе театра, расположенной по адресу пл.Ярославского,1 (остановка «Театр оперы и балета»). Время работы кассы: с 10-00 до 19-00; - в онлайн-кассе на сайте chelopera.ru: в «Афише» напротив соответствующего спектакля выбираем кнопку «Купить билет»; • Правила покупки билетов; • Правила покупки билетов через сайт; • Правила возврата билетов.				
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) на главной странице в разделе «Независимая оценка качества услуг» размещены и обновляются (дополняются) документы о качестве условий оказания услуг в театре. В 2020 г. размещены: - приказ от 27.12.2019 г. №179 «Об утверждении отчета за 2019 г. и Плана на 2020				

г.»;

- отчет за 2019 год О выполнении мероприятий, направленных на улучшение условий оказания услуг в театре;
- план мероприятий, направленных на улучшение качества условий оказания услуг в театре на 2020 год.

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

В 2020 году:

- заключены договоры о сотрудничестве с рекламными компаниями «Алфавит», «Амстердам», «СТ АРТ» 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);

- 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);

- 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 газетах «Теленеделя», «Программа телевидения и радио»;

- на коммерческих телевизионных каналах: «Первый канал», «Россия 1», «ТВ Центр».

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

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:

- внесен в перечень документов, с которыми вновь принятый работник знакомится до подписания трудового договора. В 2020 году с Кодексом ознакомлено – 75 вновь принятых работников театра;

- размещен на официальном сайте театра (www.chelopera.ru) на главной странице в разделе «Профилактические мероприятия» → «Противодействие коррупции». Посетители сайта театра могут ознакомиться с Кодексом.

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, secretar@chelopera.ru, 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).				
7	Укрепление материально-технической базы театра, для создания комфортных и безопасных условий для зрителей и работников театра	Сазонов В.В., заместитель директора по эксплуатации	Постоянно	
В 2020 году: - приобретены театральные кресла и стулья; - приобретены 2 мобильных дезинфицирующих поста для бесконтактной термометрии и дезинфекции одежды, которые установлены на служебном входе в театр для работников и на главном входе в театр для зрителей; - изготовлены и смонтированы рекламные конструкции с объемными световыми буквами; - разработана концепция экспозиции музея театра; - приобретено сценическое оборудование – мини-генератор дыма; - приобретены и установлены облучатели-рециркуляторы открытого типа (ультрафиолетовые бактерицидные облучатели (лампы ДРТ-1000) для обеззараживания воздуха на сцене театра во время отсутствия людей) и закрытого типа (Армед СН для обеззараживания воздуха в помещениях театра в присутствии людей); - приобретены дезинфицирующие и обеззараживающие средства для зрителей и работников театра.				

Заместитель директора по развитию



Е.Ф. Балашова