

**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 2022 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в разделе «Билеты» размещена информация «Вы можете приобрести билеты»: <ul style="list-style-type: none"> <li>– в кассе театра, расположенной по адресу пл.Ярославского,1 (остановка «Театр оперы и балета»). Время работы кассы: с 10–00 до 19–00;</li> <li>– в онлайн-кассе на сайте театра в разделе «Афиша» напротив соответствующего спектакля кнопка «Купить билет».</li> </ul> </li> <li>2) размещены: <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила покупки билетов;</li> <li>– правила покупки билетов через сайт театра;</li> <li>– правила возврата билетов;</li> </ul> </li> <li>3) размещена информация о программе «Пушкинская карта», в которой участвуют все спектакли театра.</li> </ol>				
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 2021 г. размещены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приказ от 25.12.2020 г. №142 «Об утверждении отчета за 2020 г. и Плана на 2021 г.»;</li> <li>- отчеты О выполнении мероприятий, направленных на улучшение условий оказания услуг в театре за 2020 г., 2021 г., 2022 г.;</li> <li>- планы мероприятий, направленных на улучшение качества условий оказания услуг в театре на 2021 г., 2022 г., 2023 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 2022 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»;</li> <li>– началось сотрудничество с медиахолдингом «Гранада-Пресс»</li> </ul> <p>Информация о мероприятиях театра размещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>– «PRO.Культура.РФ» (АИС ЕИПСК) – <a href="https://all.culture.ru/">https://all.culture.ru/</a> (информация отражается 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> <li>– в газете «Программа телевидения и радио».</li> </ul> <p>Изготовлена сувенирная продукция, содержащая информацию о театре: сумка-шоппер, брелок, пазлы.</p>				
5	Обеспечение соблюдения работниками театра Кодекса корпоративной этики работников театра	Балашова Е.Ф., заместитель директора по развитию	Постоянно	
<p>Антикоррупционная политика театра, в т.ч. Кодекс этики и служебного поведения</p>				

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 04.08.2022 г. по 01.09.2022 г. ознакомлены – 450 работников театра, а также 77 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	
<p>- еженедельно осуществляется контроль информации и обращений граждан, поступивших на эл/адреса театра и работников театра, ответственных за соответствующие направления деятельности театра, в том числе: <a href="mailto:info@chelopera.ru">info@chelopera.ru</a>, <a href="mailto:secretar@chelopera.ru">secretar@chelopera.ru</a>, <a href="mailto:sergeeva@chelopera.ru">sergeeva@chelopera.ru</a>;</p> <p>- 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» (<a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a>);</p> <p>- 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 (<a href="http://www.chelopera.ru">www.chelopera.ru</a>).</p>				
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 2022 году выполнены:

- изготовление, монтаж и наладка пожарного занавеса;
- ремонт паркетного пола фойе театра на 2 и 3 этажах;
- ремонт основания колонн в фойе второго этажа;
- ремонт декоративной штукатурки двух колонн в фойе второго этажа;
- ремонт и покраска огнезащитным составом настила сцены из палубного бруса;
- ремонт кровли и утепление фасада в здании вспомогательного назначения для нужд театра;
- работы по установке осветительных приборов цеха декораций в здании вспомогательного назначения для нужд театра;
- ремонт кровли и водосточных труб в производственном здании (ул. Цвиллинга, 2);

- ремонт стен и потолка зрительного зала;
- изготовление и монтаж перил ограждения из массива дуба на балконе театра;
- частичный ремонт мауэрлатов и стропил кровли здания театра;
- установка архитектурной подсветки здания театра.
- ремонт кровли помещения, холодный склад;
- изготовление и установка дороги антрактно-раздвижного занавеса;
- изготовление и установка рамы «Арлекина»;
- работы по установке осветительных приборов столярного цеха;
- ремонт 10 (Десяти) служебных туалетных комнатах;
- ремонт труб пожарного водоснабжения в помещении №46 здания театра;
- ремонт козырька служебного входа в здание театра;
- выполнение диагностических и пусконаладочных работ системы вентиляции и обогрева в здании вспомогательного назначения для нужд театра.

Заместитель директора по развитию



Е.Ф. Балашова