Отчет
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
«Красноярский художественный музей имени В.И. Сурикова»,
за 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
Недостаточно активная обновляемость актуальной информации на официальном сайте и информационных стендах учреждения	Изучение мнения получателей услуг о том, какую информацию о деятельности музея необходимо размещать на официальном сайте учреждения в дополнение к обязательной. Мониторинг официального сайта музея на предмет актуализации размещенной информации и организация соответствующей работы	Ежемесячно Ежемесячно	**Иващенко О.Г.** (научный сотрудник музея)	Ежемесячно собираем отзывы, анализируем их, необходимые потребности реализуем. Недостатки устраняем. Последнее совещание по анализу отзывов прошло 25 декабря 2019 г. Ежедневно в социальных сетях и ежемесячно на сайте музея размещается информация о деятельности музея	25 декабря 2019
	Модернизация информационных стендов для посетителей в учреждении	Март 2019 г.	**Кондаурова И.Р.** (заместитель директора по развитию) **Темникова О.А.** (старший научный сотрудник)	Новые, красивые информационные стойки размещены возле касс. Информационные стенды – на входе в музей. В них размещается актуальная афиша событий, афиши и другая рекламно-информационная продукция музея	Март 2019

2. Комфортность условий предоставления услуг					
Недостаточно удобный график работы отдела искусства XX-XXI вв. для некоторых посетителей	Изучить мнение посетителей музея об удобстве графика работы отдела искусства XX-XXI вв. и сделать его более удобным	Март-апрель 2019 г.	**Кондаурова И.Р.** (заместитель директора по развитию) **Темникова О.А.** (старший научный сотрудник)	По результатам опроса график музея максимально удобный для жителей г. Красноярска	28 апреля 2019
3. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры					
Наличие случаев недостаточно доброжелательного отношения работников организации к посетителям	Проведение проверок компетентности и вежливости сотрудников музея: смотрителей и экскурсоводов с помощью «тайных» посетителей	Ежеквартально	**Кондаурова И.Р.** (заместитель директора по развитию) **Темникова О.А.** (старший научный сотрудник) **Андреева П.В.** (главный хранитель фондов)	С 15 марта запущены 4 «тайных» посетителя на все наши выставки. 25 декабря 2019 –подвели итоги работы за год период и дали рекомендации к работе всем сотрудникам.	25 декабря 2019
	Проведение тренингов, связанных с повышением доброжелательности работников организации, работающих с посетителями	Ежемесячно	**Кондаурова И.Р.** (заместитель директора по развитию) **Темникова О.А.** (старший научный сотрудник) **Андреева П.В.** (главный хранитель фондов)	Ежемесячно в научно-просветительном отделе проходит внутримузейное обучение и разработка новых форматов взаимодействия с посетителями музея для повышения качества предоставляемых музеем услуг. Последнее обучение состоялось 25 декабря	20 марта 2019 25 апреля 2019 20 мая 2019 27 июня 2019 22 июля 2019 28 августа 2019 29 августа 2019 18 сентября 2019 16 октября 2019 28 ноября 2019 25 декабря 2019

	Проведение ежеквартальных собраний для смотрителей музея с целью улучшения качества обслуживания всех социальных групп населения края	Ежеквартально	**Кондаурова И.Р.** (заместитель директора по развитию) **Темникова О.А.** (старший научный сотрудник) **Андреева П.В.** (главный хранитель фондов)	Проведены 11 обучающих мероприятия смотрителей и экскурсоводов на предмет предоставления качественных услуг и вежливости	13 марта 2019 25 апреля 2019 20 мая 2019 22 мая 2019 27 мая 2019 28 августа 2019 29 августа 2019 18 сентября 2019 16 октября 2019 28 ноября 2019 25 декабря 2019

Директор КГБУК «КХМ имени В.И. Сурикова» В.С. Лузан