

ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры «Таймырский краеведческий музей»
за III квартал 2023 г.

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. Доброжелательность, вежливость работников учреждений					
Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, осуществляющих первичный контакт и оказание услуг в организации	Проведение систематических совещаний с руководством и сотрудниками (гардеробщиками, уборщиками служебных помещений, музейными смотрителями, вахтерами, заведующей билетной кассой) в целях проведения разъяснительной работы о необходимости доброжелательного и вежливого отношения работников, осуществляющих первичный контакт с посетителями учреждения	раз квартал	Поротова О.И., заведующая отделом культурно-образовательной деятельности	Проведен инструктаж для работников музея, осуществляющих первичный контакт с посетителями учреждения	5 июля
	Проведение с сотрудниками КГБУК «Таймырский краеведческий музей» инструктажа по правилам поведения на работе, необходимости доброжелательного и вежливого обращения с посетителями учреждения	при приеме на работу	Горева М.А., ведущий специалист по персоналу	Проведён инструктаж для новых сотрудников при приеме на работу по правилам поведения на работе, необходимости доброжелательного и вежливого обращения с посетителями учреждения	4 сентября 3 августа
2. Открытость и доступность информации об организации культуры					
Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах организации и рекламных	Осуществление контроля за своевременным размещением актуальной информации о деятельности КГБУК «Таймырский краеведческий музей» на официальном сайте и страницах социальных сетей	в течение квартала, согласно плану работы	Рудакова М.Е., заместитель директора по культурно-образовательной деятельности	Проводится активное информирование обо всех планируемых и уже прошедших музейных мероприятиях на официальном сайте музея, его страничках ВКонтакте, Телеграмм, в социальных группах по интересам. Анонсы мероприятий	Постоянно

средствах				публикуются также на официальных сайтах МО «Город Дудинка», «Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район», в электронном киоске музея. Плакаты и афиши, анонсирующие мероприятия, распространяются в учреждениях культуры (КДЦ «Арктика», Дудинский городской Дом культуры)	
	Размещение афиш о мероприятиях учреждения на информационном стенде в фойе музея, учреждениях культуры, образовательных учреждениях, гостиницах города Дудинки; информационная рассылка в образовательные и культурные учреждения Норильского промышленного района	в течение квартала, согласно плану работы учреждения	Фирсова Т.В., методист отдела культурно-образовательной деятельности	Усилена работа по размещению информации (афиш) о мероприятиях музея в культурных и образовательных учреждениях города Дудинки, в гостиницах города. Сведения о всех активностях музея размещены на информационном стенде музея и в электронном сенсорном киоске на 1 этаже музея. Также в течение отчетного периода проводилась информационная рассылка, о предоставляемых услуг музея в туристические фирмы Норильска, в том числе – с нового учебного года в образовательные учреждения города Дудинки и Норильского промышленного района	Ежемесячно
	Размещение информации о мероприятиях учреждения на сайтах-партнерах: МО «Город Дудинка», «Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район», ИА «Таймырский телеграф», газетах «Таймыр» и «Заполярная правда», медиа компания «Северный город» и др.	в течение квартала, согласно плану работы учреждения	Рудакова М.Е., заместитель директора по культурно-образовательной деятельности	Усилена работа по размещению информации о мероприятиях музея на сайтах-партнерах, в том числе – официальных сайтах МО «Город Дудинка», «Таймырский Долгано-Ненецкий муниципальный район», ИА «Таймырский телеграф», газетах «Таймыр», медиа компания «Северный город»	Еженедельно
	Выстраивание коммуникации с аудиторией через интернет, социальные сети: https://vk.com/taimyrmuseum , Telegram-канал и другие (публикация регулярных постов, рассылка информации о мероприятиях, проведение розыгрышей и др.)	постоянно	Рудакова М.Е., заместитель директора по культурно-образовательной деятельности	Проведена большая работа по выстраиванию коммуникаций через интернет, в частности через официальный сайт учреждения, официальные странички в Вконтакте и Telegram-канале. В третьем квартале были проведены онлайн-активности, привлекающие внимание аудитории к деятельности музея. Среди них – онлайн-викторина. На постоянной основе ведется администрирование официальных страничек в ВКонтакте и в Telegram-канале. По результатам оценки контент-центра Центра управления регионом наше учреждение является флагом и примером для всего	Ежедневно

				региона по уровню ведения публика в социальных сетях (ВКонтакте) Оценка осуществлялась по пятибалльной системе по шести критериям: оформление, контентная политика, живой язык, фото и видео, обратная связь и вовлеченность аудитории. Исходя из количества набранных баллов, мы получили высшую оценку и вошли в «зеленую зону». Количество подписчиков в соцсетях на сегодняшний день составляет: ВКонтакте – 1358 человек, в Telegram-канале – 285.	
--	--	--	--	--	--

Директор



Э.В. Стамбровская

Исполнитель:
Порогова О.И.,
8(39191)5-23-74