

Приложение
к письму ГБУК КК «КГИАМЗ
им. Е.Д. Фелицына»

от 20 марта 2023 г. № 01-09-232

**Отчет
об устранении недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания услуг государственного бюджетного учреждения культуры
Краснодарского края «Краснодарский государственный историко-археологический
музей-заповедник им. Е.Д. Фелицына» на 2023 год**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприяти я	Ответствен ный исполнител ь (с указанием Ф.И.О. и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактичес кий срок реализац ии
1	2	3	4	5	6
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
На сайте учреждения культуры, информационных стендах и в социальных сетях обновление информации	Систематически обновлять информацию на сайте учреждения культуры и информационных стендах о нерабочих/ выходных/ праздничных днях, в том числе в социальных сетях.	постоянно, в течение года	Супрунова Екатерина Николаевна , генеральны й директор	Систематизировано обновление информации на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальных страницах учреждения в социальных сетях, а также на информационных стендах о	15 февраля 2023 г.

о нерабочих / выходных/ праздничных днях осуществляется не систематически.			нерабочих/выходных/праздничных днях. В разделе «Время работы музея» официального сайта учреждения в сети Интернет размещена информация о режиме работы музея, в том числе в праздничные дни 23 февраля и 8 марта. Информация также продублирована в Телеграмм-канале учреждения.	
	Разработать меры по увеличению (привлечению) получателей услуг, получающих информацию о деятельности учреждения, размещенную на сайте учреждения в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».	1 квартал 2023 г.	Для увеличения (привлечения) получателей услуг, получающих информацию о деятельности учреждения, размещенную на сайте учреждения в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», при размещении новостных материалов в социальных сетях учреждения обеспечено размещение части информации по гиперссылкам, ведущим на сайт музея. Название сайта учреждения в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и матричные штриховые коды, содержащие ссылки на ресурс, размещаются во всех рекламно- информационных материалах учреждения.	15 февраля 2023 г.
	Принять меры по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных	1 квартал 2023 г.	Приняты меры по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и	15 февраля 2023 г.

	открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения.			доступностью информации о деятельности учреждения. В соответствии с результатами анкетирования посетителей, проводимом в учреждении, за период с 08.11.2022 по 14.02.2023, открытость, полноту и доступность информации о деятельности музея положительно оценило 100% респондентов (207 человек). Форма обратной связи размещена также на официальном сайте.	
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»					
В учреждении отсутствует сменное кресло-коляска.	Рассмотреть возможность о приобретении сменного кресла-коляски и обеспечить его доступность.	2 квартал 2023 г.	Супрунова Екатерина Николаевна, генеральный директор	Приобретено сменное кресло-коляска для инвалидов (Н 007 (18 дюймов) РУ № ФСЗ 2011/11294 от 28.12.2011 г.) и обеспечена его доступность в зоне обслуживания (входная группа) получателей услуг.	17 марта 2023 г.
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)»					

<p>В учреждении недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, а также обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение.</p>	<p>Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, а также обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение.</p>	<p>постоянно, в течение года</p>	<p>Супрунова Екатерина Николаевна, генеральный директор</p>	<p>На основании приказа учреждения от 17.02.2023 г. № 73-ос «Об обучении персонала обеспечивающего первичный контакт с получателями услуг» с работниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, а также обеспечивающими непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение, проведено мероприятие по обучению доброжелательному, вежливому, бесконфликтному общению с посетителями. Обучающий семинар проведен с участием специалистов учреждения, а также приглашенного профильного специалиста педагога-психолога. С персоналом учреждения регулярно проводятся беседы о необходимости соблюдения норм деловой этики и вежливого общения с посетителями. По итогам проведения мероприятия повышен уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения.</p>	<p>1 марта 2023 г.</p>
	<p>Организовать работу персонала, обеспечивающего первичный контакт с получателями услуг; провести с персоналом мероприятия по</p>	<p>1 квартал 2023 г.</p>		<p>На основании приказа учреждения от 17.02.2023 г. № 73-ос «Об обучении персонала обеспечивающего первичный контакт с получателями услуг» с персоналом учреждения,</p>	<p>1 марта 2023 г.</p>

	<p>обучению вежливому, бесконфликтному общению с посетителями.</p>			<p>обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг, проведено мероприятие по обучению доброжелательному, вежливому, бесконфликтному общению с посетителями.</p> <p>Обучающий семинар проведен с участием специалистов учреждения, а также приглашенного профильного специалиста педагога-психолога.</p> <p>С персоналом учреждения регулярно проводятся беседы о необходимости соблюдения норм деловой этики и вежливого общения с посетителями.</p> <p>По итогам проведения мероприятия повышен уровень доброжелательности, вежливости работников учреждения, организована надлежащая и качественная работа.</p>	
--	--	--	--	---	--