

Утверждаю:  
директор ГБУК РО «Ростовский областной  
музей изобразительных искусств»  
С.В.Крузе

#### Отчет

об устранении выявленных недостатков в результате проведенной независимой оценки качества оказания услуг в ГБУК РО «Ростовский областной музей изобразительных искусств» в 2018 году

Ростовский областной музей изобразительных искусств принимал необходимые меры по устранению выявленных недостатков в результате проведенной независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году.

Обновлен, дополнен и актуализирован музейный информационный стенд для потребителей услуг с учетом требований, изложенных в приказе Минкультуры РФ от 20.02.15 №277.

Создана альтернативная версия официального сайта музея в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (слабовидящих). Актуализирован раздел «Часто задаваемые вопросы» и создан раздел «Обратная связь».

Музейный сайт регулярно пополнялся регламентирующими документами и характеризующими деятельность музея, а также актуальной информацией для потребителей услуг о главных аспектах деятельности учреждения: об экспозициях, выставках, мероприятиях, акциях.

Обновлена наружная музейная реклама (баннеры, стенды, информационные окна).

Регулярно проводился анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, культурно-просветительских мероприятиях и вносились корректировки в рекламно-информационную деятельность учреждения.

Для обеспечения комфортных условий предоставления услуг и доступности их получения в музее осуществлен текущий ремонт зданий и помещений, приобретена мебель, оборудование, современная техника: витринные шкафы, драйверы для хранения графики, стеллажи для хранения музейных предметов и др. Организована продажа электронных билетов через «кассир.ру».

С целью более широкого привлечения посетителей и расширения возможностей организации досуга в музее внедрены новые формы работы по предоставлению музейных услуг: абонементы на мастер-классы и дискуссионный лекторий и др.

Принимались меры по обеспечению доступа к музейным услугам лиц с ограниченными возможностями здоровья. Организовывались тематические экскурсии и цикл лекций для детей школ-интернатов №28 и №38. Направлена заявка в министерство культуры Ростовской области на приобретение необходимого оборудования (сменных кресел-колясок, оборудования для санитарно-гигиенических помещений, сенсорных киосков для звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению и др.).

Регулярно проводились совещания, собрания с сотрудниками музея по вопросам профессиональной этики. С целью повышения квалификации научных сотрудников по вопросам экскурсионного обслуживания организовывались методические занятия, консультации, прослушивание экскурсий. Кроме того, четверо работников музея проходили профессиональную переподготовку на курсах повышения квалификации.

Проводился внутренний контроль качества оказания услуг сотрудниками, задействованными в приеме и экскурсионном обслуживании посетителей.

Изучалось путем анкетирования мнение получателей услуг (по различным целевым группам) об удобстве графика работы музея и предоставляемых услугах.

Оперативно рассматривались замечания и предложения посетителей по вопросам качества оказания услуг.

Принимались меры стимулирующего характера по поощрению сотрудников за качественное оказание музейных услуг.

Заместитель директора  
по развитию



Н.В.Шихалева