

**ОТЧЕТ**  
**об исполнении ПЛАНА**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе**  
**независимой оценки качества оказания услуг**

КГАУК «Красноярская краевая филармония»  
**за 2 квартал 2020 года**

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
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>					
Неудовлетворённость сервисами на сайте организации, отсутствием раздела для отправки обратной связи	1.1. Создание раздела «Обратная связь» на официальном сайте Филармонии, размещение его на главной странице сайта для удобства пользователей.	01.09.2020	Петрова Ю.С. – начальник отдела маркетинга и рекламы	Для устранения проблемы во II квартале приняты следующие меры: 1) Оперативные ответы на обращения подписчиков со всех официальных аккаунтов социальных сетей филармонии. 2) Обработка запросов, приходящих в ответ на официальную рассылку филармонии. 3) Разработка реализации адаптивного мультимедиа (всплывающего окна) для возможности приёма и	

Недостаточно активно анонсируются мероприятия	1.2. Активизация работы рубрики «Анонсы недели в социальных сетях». Анонсирование событий учреждения в формате: афиша, описание, стоимость, ссылка на сайт krasfi.ru (еженедельно по понедельникам в 5 социальных сетях)	На постоянной основе до 31.12.2020	Петрова Ю.С. – начальник отдела маркетинга и рекламы	<p>обработки любых обращений посетителей сайта.</p> <p>Применяются следующие способы решения данной задачи:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ежедневное размещение анонсов во всех официальных аккаунтах филармонии, дополнительно наполняются разделы «Товары», «События» в сетях Vk, Fb.</li> <li>2) Ежедневная рассылка по собственной базе филармонии (сегментированная по группам, интересам).</li> <li>3) Ежедневные рассылки по наиболее интересным мероприятиям в сети VK.</li> <li>4) Ежедневная рассылка пресс-анонсов по СМИ г. Красноярска и отделе по СМИ Красноярского края.</li> <li>5) На данный момент ведётся разработка «Программы лояльности», которая позволит наиболее оперативно взаимодействовать со зрителями. Предполагаются коммуникации: телефонный звонок, e-mail, смс и личные</li> </ol>	31.03.2020
---	--	------------------------------------	--	--	------------

Недостаточно событий представлено в наружной рекламе по городу	1.3 Поиск новых площадок для рекламирования событий Филармонии.	До 31.05.2020	Петрова Ю.С. – начальник отдела маркетинга и рекламы	встречи. Во II квартале установлены рекламные конструкции возле филармонии (лестница от Касс до Камерного зала) в количестве 8 шт, а также произведена замена рекламных конструкций возле Касс (8 шт). Также найдены новые площадки для долгосрочного размещения рекламных материалов филармонии: 1) Электронный экран (пр.Свободный/ул. Маерчака); 2) Рекламные щиты по адресам: улицы Аэровокзальная/Взлётная; Белинского (напротив Филармонии); Партизана Железняк, 17; пр. им. газ. «Красноярский рабочий» (ост. «Аэрокосмическая академия»); 3) Реклама на остановке «Органный зал» 4) Почтовая рассылка.	31.03.2020
Неудовлетворённость отсутствием мобильного приложения учреждения	1.4. Доработка адаптивной версии сайта для мобильных устройств (альтернатива мобильному приложению) по упрощению функции покупки билета.	До 31.09.2020	Наливкина М.С. – заместитель генерального директора	Продолжаются переговоры с разработчиками приложений: «Метеор» и loyaltyPlan. Планируется запуск в I квартале 2021 г.	

<b>2. Доступность услуг для инвалидов</b>				
Недостаточная доступность услуг для инвалидов в организации. Неудовлетворённость отсутствием звуковых стенов для слепых	2.1. Изучение вопроса оснащения помещений учреждений специальным оборудованием для слабовидящих и слепых. Формирование предложений о дополнительных финансовых потребностях. Решение вопроса в министерстве культуры края.	До 31.12.2020	Карцева А.С. – заместитель генерального директора	

Генеральный директор



Е.В. Стодушный