

План мероприятий ГМЗ «Петергоф» по улучшению качества оказания услуг на 2018 год

Показатель		Плановый показатель	Примечания
1.1 1.2	Оценка открытости информации, размещенной на официальном сайте учреждения, предоставленная Государственным заказчиком	20, 0	Разместить на сайте информацию о полном наименовании учреждения, копии учредительных документов, копию устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, информацию о плане финансово-хозяйственной деятельности, информацию о выполнении государственного задания ГМЗ «Петергоф»
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10,0	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,0	Разработать карту-путеводитель по Нижнему парку ГМЗ «Петергоф», разместить на сайте ГМЗ «Петергоф» дополнительную информацию о музеях и памятниках музея-заповедника «Петергоф»
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	8,5	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,5	Улучшить процедуры онлайн покупки билетов с помощью мобильной версии сайта tickets.peterhofmuseum.ru; разработать мобильное приложение
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,0	Специфика музея-заповедника – в сезонности его посещения (с мая по октябрь), а также в удаленности от основных городских транспортных потоков – ограничивает возможности работы музея в вечернее время. Проанализировать потоки туристов в низкий (зимний) сезон и в соответствии с этими показателями выстроить график работы музеев
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	1,2	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадка из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски Среди объектов ГМЗ «Петергоф», адаптированных для посещения лиц с ОВЗ: историко-культурный проект «Государевы потехи», дворец «Монплеизир», музей «Банный корпус», Фермерский дворец, музей «Дворцовая телеграфная станция», дворец Петра I в Стрельне, Китайский дворец в ДПА «Ораниенбаум», музейный образовательный центр «Новая ферма». В ГМЗ «Петергоф» разработаны специальные программы, рассчитанные на детей с ограниченными возможностями и лиц с задержкой развития. С 2015 года в парке Александрия работает музейный

			образовательный центр «Новая ферма», полностью адаптированный для приема и занятий детей с ОВЗ.
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	1,8 Для посещения объектов ГМЗ «Петергоф» лицами с ОВЗ каждый год закупаются дополнительные инвалидные кресла. В 2016 году приобретены современные переносные пандусы.
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	1,3 Ежегодно сотрудники ГМЗ «Петергоф» проходят тренинги по работе с людьми с ограниченными возможностями для улучшения качества обслуживания.
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1,8
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной	1,5 На первом этаже Большого Петергофского дворца есть помещение, где можно посмотреть специально созданный фильм об интерьерах Большого дворца, доступ к которым на инвалидных колясках в силу архитектурных особенностей здания и современных требований к их сохранению сложен. В фильме есть субтитры, следовательно слабослышащая аудитория может также посмотреть фильм. Подобное помещение и фильм будут подготовлены для Большого Меншиковского дворца в Ораниенбауме в 2018 году.

		текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,0	Режим работы ГМЗ «Петергоф» строго соблюдается в соответствии с нормативами, утвержденными приказом генерального директора ГМЗ «Петергоф».	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,5		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,5	Запланирована работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах и актуальных мероприятиях ГМЗ «Петергоф».	
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,0		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	8,5	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи: сбор предложений от пользователей услуг, внедрение предложений в практику работы учреждения	
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9,0	На входах в парки музея-заповедника регулярно размещается информация о выставках, мероприятиях, специальных программах и актуальных событиях ГМЗ «Петергоф». В высокий сезон информация о количестве билетов в самые посещаемые объекты ГМЗ «Петергоф», Нижний парк и Большой дворец, транслируется в реальном времени бегущей строкой у касс.	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	8,5	В 2018 году продолжится совершенствование практики размещения информации о коллекции ГМЗ «Петергоф» в формате виртуальных выставок, доступных в сети «Интернет». Планируется открыть страницу «Специалистам» на официальном сайте ГМЗ «Петергоф».	
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	9,0	На 2018 год запланирован выпуск научно-популярных буклетов, приуроченных к юбилейным датам в истории Петергофа.	