**План мероприятий по улучшению качества работы ФГБУК Государственный музей-заповедник "Петергоф" на 2017**

**в соответствии с рекомендациями Общественного совета и приказа Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Плановый показатель**  **ГМЗ «Петергоф»** | **Примечание** |
| **1**  **1.1.** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (30 баллов)**  Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187 | **10** | В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 на официальном сайте ГМЗ «Петергоф» планируется к размещению:  8.1. учредительные документы (копия устава);  8.2. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);  копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;  информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. |
| **1.2.** | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187) | **10** |  |
| **1.3.** | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | **10** | 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. |
| **2**  **2.1.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (38 баллов)**  Комфортность условий пребывания в организации культуры | **7** | Проведение аудита существующего уровня комфортности пребывания в учреждении с помощью он-лайн анкетирования, подобного проведенным во II квартале 2017 [«Комфортность посещения экспозиции «Ораниенбаум сквозь века»](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfWQdHmGrUVgWQ4myatToJ01r0kDvSMAByfCfyl6n8x55GtIA/viewform?c=0&w=1) и [«Комфортность посещения экспозиции «Петергофские дачники»](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6vHbQnZOwfCzMVVORIxczQmOwDHE8ardF8_01gsyqHAg6FA/viewform?c=0&w=1)): количества и качества мест для сидения, наличие и качества работы гардероба, чистоты помещений.  Устранение выявленных недочетов.  Систематический контроль качества выполнения работ. |
| **2.2.** | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | **9** | Ассортимент дополнительных услуг будет расширен в 2017 году путем создания новых экскурсионных маршрутов, выпуска новых буклетов и путеводителей, разработкой новых детских программ. |
| **2.3.** | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | **8** | Анализ использования большого количества электронных и мобильных сервисов, существующих на сегодняшний день в ГМЗ «Петергоф» (наличие зоны free wi-fi, аудиогиды), проект «Самсон Online», проект «Виват, Петергоф» (экскурсия на мобильном телефоне), мультимедийные столы с общей информацией о музее свидетельствует о традиционности туристического подхода к получению информации и активному желанию прослушать «живые» экскурсии разного рода в исполнении экскурсовода. Кроме того, введение в практику и актуализация электронных и мобильных сервисов ограничивается возможностями и несовершенством техники (телефонов), имеющейся у большинства посетителей музея-заповедника. Законодательная база РФ ограничивает возможности музея выдавать необходимую технику напрокат, оставляя в залог деньги или документы. |
| **2.4.** | Удобство графика работы организации культуры | **7** | 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. |
| **2.5.** | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | **7** | Среди объектов ГМЗ «Петергоф», адаптированных для посещения лиц с ОВЗ: историко-культурный проект «Государевы потехи», дворец «Монплезир», 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. Для посещения объектов ГМЗ «Петергоф» лицами с ОВЗ каждый год закупаются дополнительные инвалидные кресла. В 2016 году приобретены современные переносные пандусы. |
| **3**  **3.1.** | **Время ожидания предоставления услуги (20 баллов)**  Соблюдение режима работы организацией культуры | **10** | 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 | **10** |
| **4**  **4.1.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (19 баллов)**  Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | **9** | Запланирована работа с персоналом: проведение обучения, повышение информированности о существующих услугах и актуальных мероприятиях ГМЗ «Петергоф» |
| **4.2.** | Компетентность персонала организации культуры | **10** |
| **5**  **5.1.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (36 баллов)**  Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | **9** | 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 | **8** |
| **5.3.** | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | **9** |
| **5.4.** | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | **10** |