



				деятельности
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	Использование эффективных форм информирования посетителей о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, выставках, образовательных проектах и программах, в том числе в социальных сетях.	В течение года	Отдел выставок Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба истории и этнографии Отдел событийных мероприятий, музейных проектов и программ Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Организация мест отдыха в экспозиции музея на острове Кижы и в г. Петрозаводске, осуществление контроля за надлежащим санитарно-гигиеническим состоянием	постоянно	Отдел выставок Служба истории и этнографии Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ конкурентоспособности и доступности дополнительных услуг, предоставляемых	До 01.03.2026 г.	Служба экскурсионного обслуживания и

		музеем. На основе анализа подготовка предложений по внедрению дополнительных услуг музея на о. Кижи и в г. Петрозаводске.		продвижения музейных услуг Отдел выставок Служба истории и этнографии Служба финансово-экономической деятельности
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Проведение опросов потребителей по использованию электронных сервисов в сети Интернет (на официальном сайте и группах музея в социальных сетях).	Ежеквартально	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Анализ эффективности работы онлайн-консультаций на сайте по реализации услуг и программ музея.	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
		Обеспечение доступности приобретения программ музея по «Пушкинской карте».	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Отдел выставок Служба информации, компьютерных

*Тюч*

				технологий и издательской деятельности
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Осуществление мониторинга удовлетворенности качеством оказания услуг и графиком работы учреждения.	Не реже 2-х раз в году	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Отдел выставок
<b>3. Время ожидания предоставления услуг</b>				
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	Контроль соблюдения режима работы экспозиций и выставок музея на о. Кижи и в г. Петрозаводске.	Постоянно	Сектор контроля и хранения экспозиции Отдел выставок Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба по обеспечению безопасности музея
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Анализ эффективности системы онлайн продажи (бронирования) билетов и экскурсионных программ.	Не реже 1 раза в квартал	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
<b>4. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ</b>				
4.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещениям с учетом доступности для инвалидов	Реализация мер, направленных на обеспечение доступности объектов музея – заповедника «Кижи» для инвалидов и лиц с ОВЗ. Размещать информацию, необходимую для	Постоянно	Служба главного инженера Служба информации, компьютерных

*Трун*

		беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам: дублировать информацию о музее и услугах на специальных звуковых и визуальных устройствах, а также в виде специальных надписей и знаков для лиц с ОВЗ.		технологий и издательской деятельности Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба истории и этнографии Отдел выставок Служба по оперативному управлению территорией о. Кижы, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
		Проводить мониторинг исполнения плана мероприятий по созданию доступной среды для инвалидов.	Постоянно	Служба главного инженера
4.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Учет обеспечения условий доступности при разработке проектов реставрации, реконструкции, капитального ремонта, нового строительства объектов социальной инфраструктуры.	В течение года	Служба главного инженера
<b>5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>				

*Таш*

5.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Проведение инструктажа для экскурсоводов, смотрителей, кассиров, мастеров-демонстраторов ремесел, водителей и капитанов по доброжелательному отношению к посетителям музея.	В течение года	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба истории и этнографии Отдел выставок
5.2	Компетентность персонала организации культуры	Выполнение плана по повышению квалификации сотрудниками музея.	В течение года	Дирекция
<b>6. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
6.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Продолжение работы по улучшению качества проведения экскурсий и культурно-просветительских программ, подготовке и повышению квалификации экскурсоводов музея.	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг, отдел выставок, Служба истории и этнографии
		Работа по созданию экспозиций и выставок музея.	Постоянно	Служба истории и этнографии Отдел выставок Детский музейный центр Всероссийский центр по сохранению деревянного зодчества им. В.С.Рахманова

*Труч*

		Мониторинг удовлетворенности качеством оказания музейных услуг, в том числе по Пушкинской карте.	Постоянно	Служба экскурсионного обслуживания и продвижения музейных услуг Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
6.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Продолжение работы по улучшению материально-технического обеспечения музея, развитию музейной инфраструктуры, транспортной доступности о. Кизи.	Постоянно	Дирекция Служба главного инженера Служба по оперативному управлению территорией о. Кизи, содержанию помещений Служба по хозяйственному и транспортному обеспечению
6.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Проведение мониторинга качества и полноты представления информации о деятельности музея на официальном сайте.  Реализация мер по улучшению качества контента на сайте и доступности информации об услугах музея.	До 01. 04. 2026 г.	Заместители директора по направлениям Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности
6.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Продолжение работы по улучшению качества полиграфической продукции музея.	Постоянно	Служба информации, компьютерных технологий и издательской деятельности

*Трун*  
09.02.26