

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБУК «ЦБС» г.Струнино  Т.Б. Горшкова

Приказ от «29» ноября 2017г.№ 57



План мероприятий

по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система» города Струнино Александровского района
Владимирской области на 2017-2018 годы

по результатам независимой оценки качества предоставляемых услуг.

г. Струнино, 2017 г.

№ п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Открытость и доступность информации об Учреждении					
	<p>Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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 N 37187)</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о МБУК «ЦБС», размещаемой на официальном сайте администрации города Струнино (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>Квартал 2017г и в течение отчетного периода</p>	<p>Главный специалист организационно-кадрово-правового отдела МУ «УЖН» ООО «Галс»</p>	<p>Размещение и регулярное обновление информации о МБУК «ЦБС» на официальном сайте Федерального казначейства РФ, администрации города Струнино</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о МБУК «ЦБС», размещаемой на официальном сайте администрации города Струнино</p>

<p>Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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 N 37187)</p>	<p>Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>Главный специалист организационно-кадрово-правового отдела МУ «УЖН» Финансово-экономический отдел МУ «УЖН» ООО «Галс»</p>	<p>Размещение и регулярное обновление информации о МБУК «ЦБС» на официальном сайте Федерального казначейства РФ, администрации города Струнино, в т.ч., о видах предоставляемых МБУК «ЦБС» услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности МБУК «ЦБС», о годовой бухгалтерской отчетности</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности МБУК «ЦБС», размещенной на официальном сайте Федерального казначейства РФ, администрации города Струнино</p>
<p>Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>Главные специалисты МБУК «ЦБС» ООО «Галс»</p>	<p>С учетом мнения получателей услуг МБУК «ЦБС» регулярное обновление информации о деятельности МБУК «ЦБС», размещенной на территории библиотек</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности МБУК «ЦБС», размещенной на территории библиотек</p>
<p>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</p>					
<p>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении</p>	<p>III-IV квартал 2017 г.</p>	<p>Зам. главы администрации Директор Главные специалисты</p>	<p>Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами.</p>	<p>Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим</p>

	показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		МБУК «ЦБС»	Размещение информации о возможности заказа такси, контактов со специалистами библиотек для оказания помощи инвалидам на территории библиотек МБУК «ЦБС»	затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в библиотеках МБУК «ЦБС»
Комфортность условий пребывания в организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Главные специалисты МБУК «ЦБС»	Организация комфортного пребывания посетителей в библиотеках (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания пользователей и предоставления услуг в библиотеках МБУК «ЦБС»
Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения ассортимента (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Главные специалисты МБУК «ЦБС» Финансово-экономический отдел МУ «УЖН» ООО «Галс»	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Федерального казначества РФ, администрации города Струнино, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами МБУК «ЦБС»	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах, в т.ч. услугах, предоставляемых на платной основе

<p>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>III-IV квартал 2017г. в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости</p>	<p>Главные специалисты МБУК «ЦБС» ООО «Галс»</p>	<p>Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Федерального казначейства РФ, администрации города Струнино. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Создание онлайн-консультанта. Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Федерального казначейства РФ, администрации города Струнино, а также другими (сенсорные столы, компьютеры, аудиогид)</p>
<p>Удобство графика работы организации культуры</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p>III-IV квартал 2017г, в течение отчетного периода</p>	<p>Главные специалисты МБУК «ЦБС»</p>	<p>Размещение на официальном сайте Федерального казначейства РФ, администрации города Струнино раздела Правил внутреннего трудового распорядка МБУК «ЦБС», о режиме работы библиотек, информации о работе в праздничные дни и памятные даты МБУК «ЦБС»</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам МБУК «ЦБС»</p>
<p>Время ожидания предоставления услуги</p>					
<p>Соблюдение режима работы организацией культуры</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении</p>	<p>в течение отчетного периода</p>	<p>Главные специалисты МБУК «ЦБС» ООО «Галс»</p>	<p>Незамедлительное размещение на официальном сайте администрации города Струнино информации, в случае</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры удобным графиком работы МБУК «ЦБС»</p>

		показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)			изменения режима работы библиотек МБУК «ЦБС»	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Главные специалисты МБУК «ЦБС»	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала МБУК «ЦБС» к пользователю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала МБУК «ЦБС» к пользователю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала МБУК «ЦБС»
	Компетентность персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Директор Главные специалисты МБУК «ЦБС»	Наличие квалифицированного персонала МБУК «ЦБС»	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентным персоналом на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	один раз в квартал	Главные специалисты МБУК «ЦБС»	Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей МБУК «ЦБС»	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования пользователей библиотек МБУК «ЦБС» (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 72%, проведение регулярного внутреннего контроля качества

						предоставления услуг МБУК «ЦБС»
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	один раз в квартал	Главные специалисты МБУК «ЦБС»	Осуществление оценки материально-технического обеспечения МБУК «ЦБС» в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке материально-технического обеспечения МБУК «ЦБС» методом анкетирования пользователей библиотек МБУК «ЦБС» (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 72%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения МБУК «ЦБС»	
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Один раз в месяц	Главный специалист организационно-кадрово-правового отдела МУ «УЖН» ООО «Галс»	Осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности МБУК «ЦБС», размещенной на официальном сайте администрации города Струнино в сети "Интернет" в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	Участие в оценке качества и полноты информации о деятельности МБУК «ЦБС» методом анкетирования пользователей библиотек (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 72% проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности МБУК «ЦБС»	
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении	Один раз в квартал	Главные специалисты МБУК «ЦБС»	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов МБУК «ЦБС», в рамках мониторинга оценки	Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов МБУК «ЦБС», методом анкетирования	

показателей,
характеризующих общие
критерии оценки качества
оказания услуг
организациями культуры»)

удовлетворённости
потребителей качеством и
доступностью услуг методом
анкетирования

пользователей библиотек
(не менее 500 человек),
удовлетворенность
качеством оказания услуг
посетителям не менее 72%,
проведение регулярного
внутреннего контроля
качества и полноты
информации о
деятельности МБУК «ЦБС»