

План мероприятий
 по улучшению качества работы муниципального казённого учреждения культуры
«Центральная библиотека» на 2018 год

№ 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					
	Размещение общей информации об организации культуры на официальном сайте учреждения 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	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	I квартал 2018 г и ежемесячно в течение отчетного периода	Директор	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположения Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте

	"Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)					
	Размещение 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)	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»)	в течение отчетного периода	Директор Ведущий бухгалтер	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч.,о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении плановых показателей, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте
	Размещение доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (Разработка и изготовление информационного стенда о работе творческих коллективов Учреждения для	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества	в течение отчетного периода	Специалист по методике клубной работы	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории

	удобства получения информации и посетителями, регулярное его обновление, публикации информации о работе учреждения в СМИ)	оказания услуг организациями культуры»)				организации
	Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения с возможностью оставлять комментарии	Усовершенствование рекламной деятельности	1 квартал 2018	Директор	Удовлетворение и прогнозирование спроса, максимизация прибыли.	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
	Обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии финансирования)	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»)	I-III квартал 2018 г.	Директор	адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами.	обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении
	Обеспечение комфортных 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	Заведующий хозяйством	Организация работы по обеспечению комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Положительные отзывы со стороны посетителей Учреждения

		культуры»)				
	Обеспечение дополнительных услуг и доступность их получения (при наличии финансирования)	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	директор	наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения, повышение качества обслуживания населения	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг.
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (при наличии финансирования)	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»)	I-III квартал 2018 г. в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Директор	наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. 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	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения, а также другими.

	Удобство графика работы 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»)	I квартал 2018 г, в течение отчетного периода	Директор	размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения
3	Время ожидания предоставления услуги					
	Соблюдение режима работы 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»)	в течение отчетного периода	Директор, Специалисты учреждения	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг	в течение отчетного периода	Специалисты учреждения	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю,

		организациями культуры»)»)				проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения
	Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров	Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения.	До конца 2020 года	Директор	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению, положительные результаты участия в творческих и профессиональных конкурсах.
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	Директор	осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей Учреждения (не менее 150 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения

	Внедрение новых форм работы, недопущение сокращения числа участников творческих коллективов	Повышение уровня качества предоставляемых услуг	Ежеквартальный мониторинг	Директор	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
	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	Директор	осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей учреждения (не менее 150 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения
	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	Директор	осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования посетителей учреждения (не менее 150 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного

						внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения
	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов 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	Директор	осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей учреждения (не менее 150 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения