

«УТВЕРЖДАЮ»



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

Приказ от «20» декабря 2018г. № 51

## План мероприятий

по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры

«Централизованная библиотечная система» города Струнино Александровского района

Владимирской области на 2019 год

по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг.

г. Струнино, 2018 г.

N п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	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)	Открытость и доступность информации о Полнота, актуальность и понятность информации о МБУК «ЦБС», размещаемой на официальном сайте администрации города Струнино, на сайте МБУК «ЦБС» <a href="http://bibstrunino.ru">bibstrunino.ru</a> (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»	В течение отчетного периода	Владимирский институт туризма и гостеприимства, ООО «Галс», главный bibliограф Урошлева М.В.	Размещение и регулярное обновление информации о МБУК «ЦБС» на официальном сайте Федерального казначества РФ, администрации города Струнино, на сайте МБУК «ЦБС» <a href="http://bibstrunino.ru">bibstrunino.ru</a>	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте администрации города Струнино!

<p><b>Наличие информации о деятельности организации культуры</b> 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><b>Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте МБУК «ЦБС» bibstrunino.ru</b> (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p><b>В течение отчетного периода</b></p>	<p>Владимирский институт туризма и гостеприимства ООО «Галс», главный библиограф Урошлева М.В.</p>	<p>размещение и регулярное обновление информации о МБУК «ЦБС» на официальном сайте Федерального казначательства РФ, администрации города Струнино, главный библиограф Урошлева М.В., главный специалист финансово-экономического отдела, 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 казначательства РФ, администрации города Струнино, на сайте МБУК «ЦБС» bibstrunino.ru</p>
<p><b>Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b></p>	<p><b>Анализ и изучение мнения получателей услуг культуры</b> (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p><b>В течение отчетного периода</b></p>	<p>Владимирский институт туризма и гостеприимства, ООО «Галс», главный библиограф Урошлева М.В.</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><b>Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b></p>	<p><b>Анализ и изучение мнения получателей услуг культуры</b> (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)</p>	<p><b>В течение отчетного периода</b></p>	<p>Глава местной администрации, Директор, специалисты МБУК «ЦБС», ответственные за</p>	<p><b>Адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами.</b> Размещение информации о</p>	<p>Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при</p>
<p><b>2</b></p>	<p><b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b></p>				



		характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»))		сопровождение инвалидов в библиотеках МБУК «ЦБС»	возможности заказа такси, контактов со специалистами библиотек для оказания помощи инвалидам на территории библиотек МБУК «ЦБС»	самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в библиотеках
<b>Комфортность условий пребывания в организации культуры</b>	<b>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»))</b>	<b>В течение отчетного периода</b>	Главные специалисты МБУК «ЦБС»	Организация комфортного пребывания посетителей в библиотеках (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в библиотеках МБУК «ЦБС»	
<b>Наличие дополнительных услуг и доступность их получения</b>	<b>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»))</b>	<b>В течение отчетного периода, обновление по мере необходимости</b>	Владимирский институт туризма и гостеприимства, ООО «Галс», Главные специалисты Финансово-экономический отдел МУ «УЖН»	Наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Федерального казначества РФ, администрации города Струнино, на сайте МБУК «ЦБС» <a href="http://bibstrunino.ru">bibstrunino.ru</a> в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами МБУК «ЦБС», льготная политика	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых в МБУК «ЦБС» о дополнительных услугах 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><b>В течение отчетного периода, обновление по мере необходимости</b></p>	<p>Главные специалисты ООО «Галс», специалисты библиотек</p>	<p>Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Федерального казначества РФ, администрации города Струнино, на сайте МБУК «ЦБС» bibstrunino.ru 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 казначества РФ, администрации города Струнино, на сайте МБУК «ЦБС» bibstrunino.ru а</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><b>В течение отчетного периода</b></p>	<p>Главные специалисты МБУК «ЦБС»</p>	<p>Размещение на официальном сайте Федерального казначества РФ, администрации города Струнино, на сайте МБУК «ЦБС» bibstrunino.ru 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><b>3</b> <b>Время ожидания предоставления услуги</b></p>					
<p>Соблюдение режима работы организацией культуры</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 №</p>	<p><b>В течение отчетного периода</b></p>	<p>ООО «Галс» Главные специалисты МБУК «ЦБС»</p>	<p>Незамедлительное размещение на официальном сайте администрации города Струнино, bibstrunino.ru</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры удобным графиком работы МБУК</p>



	2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») <b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>				информации, в случае изменения режима работы библиотек МБУК «ЦБС»	«ЦБС», своевременным размещением информации в случае его изменения
4	<b>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</b>	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»)	<b>В течение отчетного периода</b>	Главные специалисты МБУК «ЦБС»	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала МБУК «ЦБС» к посетителю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала МБУК «ЦБС» к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала МБУК «ЦБС»
	<b>Компетентность персонала организации культуры</b>	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»)	<b>В течение отчетного периода</b>	Директор Главные специалисты МБУК «ЦБС»	Наличие квалифицированного персонала МБУК «ЦБС»	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5	<b>Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры</b>	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»)	<b>Один раз в квартал</b>	Владимирский институт туризма и гостеприимства, ООО «Галс», главные специалисты МБУК «ЦБС»	Осуществление мониторинга оценки удовлетворенности 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	Глава местной администрации, директор	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»	контроля качества предоставления услуг 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	ООО «Галс», главные специалисты МУ «УЖН», главный библиограф Урошлева М.В.	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»	Участие в оценке 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 №	Один раз в квартал	Главный библиограф МБУК «ЦБС»	Осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов МБУК «ЦБС», в рамках	Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов МБУК «ЦБС»,	Участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов МБУК «ЦБС»,

		<p>2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»</p>			<p>мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования</p>	<p>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»»</p>
--	--	--	--	--	---	--