

АДМИНИСТРАЦИЯ КОВДОРСКОГО РАЙОНА
 МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
 Муниципальное учреждение культуры
 "УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КОВДОРСКОГО РАЙОНА"
 Муниципальное бюджетное учреждение культуры
 "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"
 ул. Строителей, д. 1А, г. Ковдор,
 Мурманской области, 184141
 (81535)74802. e-mail: kovdor.cbs@yandex.ru
 ОГРН 1025100575054
 ИНН 5104005387 КПП 510401001
 от 20.01.2017 № 01-21/18
 на № _____ от _____

УТВЕРЖДЕНО
 Приказ начальника / / Управления
 культуры Ковдорского района»
 от 30.12.2016 г № 109

План мероприятий
по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»

Финансирование мероприятий, направленных на улучшение качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система», далее МБУК ЦБС, осуществляется в рамках предусмотренного финансирования деятельности учреждений культуры в муниципальной программе «Развитие культуры и сохранение культурного наследия муниципального образования Ковдорский район на 2015-2017 годы и до 2020 года» и внебюджетных источников.

№	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы МБУК ЦБС	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Фактическое значение показателя
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»				
1.1	Наличие на официальном сайте полного и сокращенного наименования организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	Разместить схему проезда к библиотекам МБУК ЦБС общественным и/или личным транспортом	до 01.04.2017	5	4,5
2. ✓	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так	Реализовать мероприятия по повышению комфортности пребывания в библиотеках МБУК ЦБС	в течение 2017 г.	5	4,25

	далее)				
2.2	<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Дата и время размещения информации</p>	Создание на Интернет-сайте МБУК ЦБС раздела/разместить баннеры со ссылкой на соответствующие разделы на Интернет-портале Правительства Мурманской области и Комитета по культуре и искусству Мурманской области «Независимая оценка качества предоставления услуг культуры»	до 01.04.2017	5	4
2.3	Стоимость дополнительных услуг, ответственность за качество услуги	Провести анализ перечня платных услуг и финансово-экономического обоснования стоимости данных услуг и их востребованности	до 01.03.2017	10	4,76
		Провести опрос посетителей организации культуры на предмет выявления требуемых дополнительных платных услуг, которые не предоставляются в организации культуры	до 01.04.2017		
		Провести корректировку стоимости платных услуг, в отношении которых анализ выявил необоснованное занижение или завышение стоимости	до 01.04.2017		
		Включить новые дополнительные платные услуги по итогам опроса посетителей организации	до 01.06.2017		

		культуры			
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Направить заявки в органы местного самоуправления об обеспечении транспортной и пешей доступности для посетителей организации культуры в случае выявленной необходимости по итогам проведенного опроса и анализа (например, организации парковок для личного автотранспорта посетителей, в том числе инвалидов; наиболее удобного расположения остановок общественного транспорта)	до 01.09.2017	5	4,19
2.5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Ввести новые электронные сервисы и оптимизировать работу действующих при плановых технических работах Интернет-сайта организации культуры	до 01.11.2018	5	1,4
3.√	Критерий «Время ожидания предоставления услуги»				
3.1	Удобство графика работы МБУК ЦБС	Скорректировать график работы организации культуры и ее структурных подразделений с учетом результатов опроса населения и Трудового законодательства Российской Федерации	в течение 2017 г.	7	5,46
3.2	Простота/удобство электронного каталога	Проведение опроса потребителей услуги, в том числе в он-лайн формате, на предмет выявления затруднений в пользовании электронным каталогом	до 01.04.2017	7	1,78
		Повысить удобство пользования электронным каталогом на основе самообследования организации	в течение 2017-2018		

		Активизировать межбиблиотечное сотрудничество по обеспечению доступа населения к электронным библиотечным ресурсам	в течение 2017-2018		
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»				
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала МБУК ЦБС	Организовать работу и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях организации культуры, а также участие в проводимых мероприятиях	до 01.04.2017	7	5,97
4.2	Наличие на официальном сайте следующей информации: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	Разместить на общедоступных для посетителей информационных стендах и Интернет-сайте МБУК ЦБС информации об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе организации культуры или выражения благодарности	до 01.04.2017	7	5
5.	Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК ЦБС в целом	Сформировать план мероприятий по повышению качества оказания и расширения ассортимента услуг по итогам опроса посетителей/потребителей услуги	до 01.05 и 01.12 ежегодно 2017-2018	5	4,19
5.2	Наличие на официальном сайте порядка оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной вла-	Создать на Интернет-сайте МБУК ЦБС раздел/разместить баннеры со ссылкой на соответствующие разделы на Интернет-портале Правительства Мурманской области и Комитета по культуре и	до 01.03.2017	6	3

	сти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	искусству Мурманской области «Независимая оценка качества предоставления услуг культуры»			
5.3	Наличие информации о новых изданиях	Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о новых изданиях	до 01.02.2017	10	6,09
		По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организации культуры и расширить использование инструментов SMM-продвижения (SMM - маркетинг в социальных сетях)	до 01.04.2017 МО, ИБО ИДР		