**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ**

**«ЦЕНТРАЛЬНАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА»**

УТВЕРЖДАЮ

директор МКУК «ЦМБ»

 О.А.Мартынова

09.10.2017

План

мероприятий по совершенствованию деятельности МКУК «ЦМБ»

по итогам проведения независимой оценки качества

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Мероприятия по совершенствованию деятельности МКУК «ЦМБ»**  |
|  | *0211000009 - Наличие информации о деятельности организации культуры на* ***официальном сайте\**** *организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277*  | *-регулярно осуществлять мониторинг сайта МКУК «ЦМБ»;* *-осуществлять обновление информации на сайте – не реже 3-х раз в неделю;**-обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:** *Изменения в Уставе МКУК «ЦМБ»;*
* *Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг;*
* *План действий по улучшению качества работы (по итогам НОК);*
* *План финансово-хозяйственной деятельности;*
* *Информация о материально-техническом обеспечении;*
* *Информация о планируемых мероприятиях;*
* *Отчёты о результатах деятельности*
 |
|  | *0211000010 - Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации* | *Актуализировать на информационных стендах в структурных подразделениях МКУК «ЦМБ» информацию:**- о режиме работы;**-об основных и дополнительных услугах, предоставляемых пользователям (в том числе группе пользователей, нуждающихся в особой социокультурной поддержке);**-о планируемых мероприятиях;**Регулярно проводить анализ и изучение мнения получателей услуг (публикации в СМИ о работе МКУК «ЦМБ», Книга отзывов и предложений, вкладка на официальном сайте «МКУК «ЦМБ» «Читатель – Библиотека: обратная связь».* |
|  | *0212000014 - Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья*  | ***Осуществить*** *- анализ материально технического обеспечения МКУК «ЦМБ»;* *- перспективное планирование по укреплению МТБ, в целях обеспечения условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (с учётом финансирования);**- оформление «Паспортов доступности для инвалидов и маломобильных групп пользователей» (срок выполнения - до конца 2017 года) для участия в муниципальной программе «Социальная поддержка отдельных категорий граждан в Кировском районе Ленинградской области»****Подготовить*** *- Приказ «О назначении сотрудников, ответственных за сопровождение и оказание помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения при посещении структурных подразделений МКУК «ЦМБ».****Утвердить****- «Примерную инструкцию по сопровождению и оказанию помощи инвалидам, имеющим стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения при посещении структурных подразделений МКУК «ЦМБ»****Поддерживать*** *- версию для слабовидящих на официальном сайте МКУК «ЦМБ».****Ходатайствовать*** *перед Учредителем* *-о направлении сотрудников МКУК «ЦМБ», оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам.****Продолжить сотрудничество*** *с**-Санкт-Петербургской государственной библиотекой для слепых и слабовидящих**-Комитетом социальной защиты населения Кировского муниципального района ЛО* |
|  | *0212000012 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)* | *Предоставление пользователям доступа к**- виртуальной справочной службе «Вопрос-ответ» на сайте МКУК «ЦМБ»;**- электронному каталогу;**Организация* *- службы онлайн-продления книг;**-онлайн-предварительного заказа изданий;**- электронной доставки документов.* |
|  | *0212000011 - Наличие дополнительных услуг и доступность их получения* | *Используя все информационные ресурсы (Интернет, информационные стенды, периодическая печать),****активно продвигать информацию****о дополнительных услугах, в том числе*  *-Перспективных групповых формах работы с читателями (пользователями) в библиотеках МКУК «ЦМБ» (лектории, клубы по интересам, литературные гостиные, музейные формы и т.д.)**- наличии электронного каталога МКУК «ЦМБ» и удаленных базах данных;**- СПС «КонсультантПлюс» и «Законодательство России».****Осуществлять мониторинг*** *читательских запросов и предпочтений с помощью активных вкладок «Вопрос-ответ» и «Читатель – Библиотека: обратная связь» на официальном сайте МКУК «ЦМБ».* |
|  | *0212000013 - Удобство графика работы организации культуры* | * *-* ***Актуализировать*** *информацию о режиме работы библиотек-структурных подразделений МКУК «ЦМБ», размещенную на официальном сайте, на информационных стендах, в СМИ (по мере необходимости).*
* *-* ***Корректировать*** *график работы библиотек, с учётом Производственного календаря*
 |
|  | *0212000010 - Комфортность условий пребывания в организации культуры* | ***Осуществить*** *- анализ материально технического обеспечения МКУК «ЦМБ»;* *- перспективное планирование по укреплению МТБ (с учётом финансирования);**- оформление «Паспортов доступности для инвалидов и маломобильных групп пользователей»* ***Оперативно размещать*** *информационные материалы об оснащенности учреждения, улучшении материальной базы в СМИ, на официальном сайте МКУК «ЦМБ».****Осуществлять непрерывный контроль*** *за организацией комфортного пребывания пользователей (организация посадочных мест отдыха детей и взрослых, чистота и проветривание помещений, соблюдение температурно-влажностного режима).* |
|  | *0213000004 - Соблюдение режима работы организацией культуры* | *В случае изменения режима работы,**незамедлительно размещать информацию на официальном сайте, в СМИ, на информационных стендах информации,*  |
|  | *0213000005 - Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры* | ***Неукоснительно соблюдать*** *Административный регламент**по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (утвержден распоряжением Управления культуры администрации Кировского муниципального района Ленинградской области от 05 мая 2016 года № 12)* |
|  | *0214000003 - Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры* | * ***Соблюдение*** *всеми членами трудового коллектива «Кодекса этики и служебного поведения работников МКУК «ЦМБ».*
* ***Проведение*** *внутреннего контроля качества работы персонала*
* ***Своевременное рассмотрение жалоб****, поступающих от пользователей, в порядке, установленном трудовым законодательством.*
 |
|  | *0214000004 - Компетентность персонала организации культуры* | *Планировать и осуществлять непрерывное повышение квалификации сотрудников* *-участие в областных и районных семинарах и конференциях, мероприятиях по обмену опытом, организуемых библиотеками-методическими центрами;* *- обучение на краткосрочных курсах по повышению квалификации;**-заочное обучение сотрудников в профильных образовательных учреждениях*  |
|  | *0215000008 - Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры* | *Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предлагаемых услуг, на основании изучения данных* *-Анкеты «Оценка качества услуг Муниципального казенного учреждения культуры «Центральная межпоселенческая библиотека», размещенной на сайте;**- Книг отзывов и предложений в структурных подразделениях МКУК «ЦМБ»;**- публикаций о работе МКУК «ЦМБ», размещенных в средствах массовой информации.**Проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставляемых услуг.* |
|  | *0215000009 - Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры* | * *Участие пользователей в оценке материально-технического обеспечения МКУК «ЦМБ» (анкетирование, Книга отзывов и предложений, вкладка на официальном сайте «МКУК «ЦМБ» «Читатель – Библиотека: обратная связь).*
* *Исполнение Плана финансово-хозяйственной деятельности в части материально-технического обеспечения.*
 |
|  | *0215000011 - Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры* | * *Проведение регулярного внутреннего контроля качества и содержания печатных материалов и публикаций, подготовленных библиотекой (списки новых поступлений, рекомендательные списки, указатели литературы, буклеты, афиши, обзорные статьи и публикации рекламного характера и и т.д.).*
 |
|  | *0215000010 - Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»* | * *Регулярное осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности МКУК «ЦМБ», размещенной на официальном сайте в сети Интернет.*
* *Мониторинг оценки удовлетворенности пользователей качеством и доступностью сайта методом анкетирования*
 |