**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* |