

**План мероприятий по улучшению качества деятельности МУК «ЦБС»
по итогам проведенной в 2016 году независимой оценки качества работы организаций культуры**

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы организации	Срок исполнения	Ответственный/исполнитель
1	2	3	4	5
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры».				
1.	Показатель 1.1. Наличие на официальном сайте полного и сокращенного наименования организации культуры, местонахождения, почтового адреса, схемы проезда, адреса электронной почты, структуры организации культуры, сведений об учредителе (учредителях), учредительных документов	Доработать схему проезда к учреждению общественным и/или личным транспортом.	январь-март 2017	Рипун В.В., заведующий отделом новых технологий и информационно-библиографической работы центральной городской библиотеки
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения».				
2.	Показатель 2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	1. Провести опрос читателей на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в библиотеках МУК «ЦБС»	январь-февраль 2017	Малашенко Н.А., директор МУК «ЦБС», Кульчицкая Т.Н., заместитель директора МУК «ЦБС», руководители структурных подразделений, Сергеева З.Е., главный библиотекарь отдела инновационно - методической работы
		2. Обобщить мнения читателей и сформировать план мероприятий по повышению комфортности пребывания в библиотеках	март 2017	
		3. Реализовать мероприятия по повышению комфортности пребывания в библиотеках	апрель-декабрь 2017	
3.	Показатель 2.5. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о	1. Провести анализ перечня платных услуг и финансово-экономического обоснования стоимости данных услуг и их востребованности	январь-февраль 2017	Малашенко Н.А., директор МУК «ЦБС», Кульчицкая Т.Н., заместитель директора МУК «ЦБС»,
		2. Провести опрос читателей на предмет выявления	январь-март 2017	

	возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	требуемых дополнительных платных услуг, которые не предоставляются в библиотеках МУК «ЦБС»		руководители структурных подразделений, Сергеева З.Е., главный библиотекарь отдела инновационно - методической работы
		3. Провести корректировку стоимости платных услуг, в отношении которых анализ выявил необоснованное занижение или завышение стоимости	январь-март 2017	
		4. Включить новые дополнительные платные услуги по итогам опроса читателей библиотек	январь-май 2017	
4.	Показатель 2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры.	1. Провести опрос посетителей и более детальный анализ для выявления транспортных и пеших затруднений доступа в библиотеки МУК «ЦБС»	январь-май 2017	Малашенко Н.А., директор МУК «ЦБС», Кульчицкая Т.Н., заместитель директора МУК «ЦБС», руководители структурных подразделений, Сергеева З.Е., главный библиотекарь отдела инновационно - методической работы
		2. 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 (организации парковок для личного автотранспорта посетителей, в том числе инвалидов; наиболее удобного расположения остановок общественного транспорта)	май-август 2017	
5.	Показатель 2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	1. Оптимизировать работу действующих электронных сервисов при плановых технических работах Интернет-сайта МУК «ЦБС» (в т.ч. свести к минимуму перебои в работе сайта с помощью приобретения расширенного тарифа для размещения сайта на хостинге)	январь-октябрь 2017	Рипун В.В., заведующий отделом новых технологий и информационно-библиографической работы центральной городской библиотеки
Критерий 3. «Время ожидания предоставления услуги»				
6.	Показатель 3.1. Удобство графика работы организации культуры.	1. Провести опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для читателей МУК «ЦБС»	январь-май 2017	Малашенко Н.А., директор МУК «ЦБС», Кульчицкая Т.Н., заместитель директора МУК «ЦБС», руководители структурных подразделений, Сергеева З.Е., главный библиотекарь отдела инновационно - методической работы
		2. Скорректировать график работы библиотек МУК «ЦБС» с учетом результатов опроса населения и Трудового законодательства Российской Федерации	январь-декабрь 2017	
7.	Показатель 3.3. Простота/удобство электронного каталога	1. Повысить удобство пользования электронным каталогом на основе самообследования организации Произвести переработку формы электронного каталога с использованием современных технологий	в течение 2017-2018 гг.	Рипун В.В., заведующий отделом новых технологий и информационно-

		Jquery, BootStrap		библиографической работы центральной городской библиотеки
Критерий 5. «Удовлетворенность качеством оказания услуг»				
8.	Показатель 5.2. Наличие на официальном сайте порядка оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденного уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	1. На официальном сайте МУК «ЦБС» повысить удобство доступа к баннеру 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"	январь-февраль 2017	Рипун В.В., заведующий отделом новых технологий и информационно-библиографической работы центральной городской библиотеки
9.	Показатель 5.5. Наличие информации о новых изданиях	1. Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о новых изданиях	январь-февраль 2017	Малашенко А.А., заведующий отделом комплектования и обработки литературы;
		2. По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность библиотек и расширить использование инструментов SMM-продвижения (SMM - маркетинг в социальных сетях)	март 2017	Рипун В.В., заведующий отделом новых технологий и информационно-библиографической работы центральной городской библиотеки; руководители структурных подразделений МУК «ЦБС»

Директор МУК «ЦБС»

Н. А. Малашенко