

План мероприятий по улучшению качества деятельности МБУК "ЦДБ города Мурманска" по итогам проведенной в 2016 году независимой оценки качества работы организации

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы организаций	Срок исполнения	Максимально возможное значение показателя	Фактическое значение показателя	Организация культуры
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 далее)	Провести опрос посетителей учреждения на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в организации культуры	до 01.03.2017	5	4,6	Центральная детская библиотека города Мурманска
		Обобщить мнения посетителей организации культуры и сформировать план мероприятий по повышению комфортности пребывания в организации культуры	до 01.04.2017			
		Реализовать мероприятия по повышению комфортности пребывания в организации культуры	в течение 2017 г.			
		Создать условия полной или частичной доступности зданий/помещений организаций культуры для посещения инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	в течение 2017 г.			
2.2.	Наличие на официальном сайте следующей информации: Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям	Разместить/актуализировать на Интернет-сайтах информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	до 01.02.2017	5	4	Центральная детская библиотека города Мурманска

	услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения					
2.3.	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. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не	Провести анализ Интернет-сайта организации культуры на предмет выявления и устранения некорректно отражающейся информации	до 01.03.2017	5	4	Центральная детская библиотека города Мурманска
Разместить на Интернет-сайте организации культуры в открытом доступе счетчик посещаемости сайта		до 01.04.2017				
Создание на Интернет-сайте организации культуры 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				
Оснастить Интернет-сайты организаций культуры версией для слабовидящих		в течение 2017 г.				

	более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации					
2.5.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	Провести анализ перечня платных услуг и финансово-экономического обоснования стоимости данных услуг и их востребованности	до 01.03.2017	10	4,25	Центральная детская библиотека города Мурманска
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				
2.6.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Провести опрос посетителей и более детальный анализ для выявления транспортных и пеших затруднений доступа в организацию культуры	до 01.06.2017	5	4,4	Центральная детская библиотека города Мурманска
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				

2.7.	Наличие электронного билета/ бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/ электронных документов, доступных для получения	Провести опрос потребителей услуг организации культуры о необходимой потребности в электронных сервисах и определить перечень данных сервисов	до 01.06.2017	5	2	Центральная детская библиотека города Мурманска
		Разработать техническое задание и информационное наполнение востребованных электронных сервисов по итогам опроса потребителей услуг	до 01.09.2017			
		Ввести новые электронные сервисы при плановых технических работах Интерне-сайтах организации культуры	до 01.11.2018			
2.8.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Провести опрос потребителей услуг организации культуры о необходимой потребности в электронных сервисах, определить перечень данных сервисов, удобства пользования действующими электронными сервисами	до 01.06.2017	5	4,26	Центральная детская библиотека города Мурманска
		Разработать техническое задание и информационное наполнение востребованных и имеющихся электронных сервисов по итогам опроса потребителей услуг	до 01.09.2017			
		Ввести новые электронные сервисы и оптимизировать работу действующих при плановых технических работах Интерне-сайтах организации культуры	до 01.11.2018			
3. Критерий «Время ожидания предоставления услуги»						

3.1.	Удобство графика работы организации культуры	Провести опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей организации культуры и ее структурных подразделений, в том числе осуществляющих продажу (бронирование) билетов	до 01.06.2017	7	5,99	Центральная детская библиотека города Мурманска
		Скорректировать график работы организации культуры и ее структурных подразделений, в том числе осуществляющих продажу (бронирование) билетов с учетом результатов опроса населения и Трудового законодательства Российской Федерации	в течение 2017			
3.3.	Простота/удобство электронного каталога	Проведение опроса потребителей услуги, в том числе в онлайн формате, на предмет выявления затруднений в пользовании электронным каталогом	до 01.04.2017	7	5,7	Центральная детская библиотека города Мурманска
		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 организации культуры	Разработать и внедрить План мероприятий, поощряющих проявления сотрудниками организации культуры доброжелательности, вежливости и желания создать посетителям/потребителям максимально комфортные условия пребывания в организации культуры/пользования услугами	до 01.04.2017	7	6,64	Центральная детская библиотека города Мурманска

		<p>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</p>	до 01.04.2017			
		<p>Обеспечить участие сотрудников организации культуры в образовательных мероприятиях/программах повышения квалификации</p>	в течение 2017-2018			
4.2.	<p>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</p>	<p>Разместить на общедоступных для посетителей информационных стендах и Интернет-сайте организации культуры 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</p>	до 01.04.2017	7		<p>Центральная детская библиотека города Мурманска</p>
		<p>Обеспечить ежеквартальный мониторинг количества и содержания соответствующих обращений, полноту и качество проведенных мероприятий по работе с претензиями (при наличии)</p>				
<p>5. Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»</p>						

5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	Разработать ведомственный опрос посетителей/потребителей услуги для выявления их удовлетворенности качеством оказания и ассортиментом услуг	до 01.03.2017	5	4,72	Центральная детская библиотека города Мурманска
		Провести опрос посетителей/потребителей услуги для выявления их удовлетворенности качеством оказания и ассортиментом услуг	до 01.04 и 01.11 ежегодно 2017- 2018			
		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			
		Разместить на Интернет-сайте организации культуры сервиса «Обратная связь», на которой потребители услуги могут выразить в режиме онлайн свое мнение по вопросу качества предоставления услуг организацией культуры	в течение 2017			
		Назначить ответственных лиц за ведение учета поступления обращений граждан, направления ответов на их обращения посредством сервиса "Обратная связь" Интернет-сайта организации культуры и устранение выявленных замечаний к работе организации	в течение 2017			
5.2.	Наличие на официальном сайте порядка оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным	Создать на Интернет-сайте организации культуры раздел /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 01.03.2017	6	4	Центральная детская библиотека города Мурманска

	<p>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</p>					
5.5.	Наличие информации о новых изданиях	<p>Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о новых изданиях</p> <p>По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организации культуры и расширить использование инструментов SMM-продвижения (SMM - маркетинг в социальных сетях)</p>	<p>до 01.02.2017</p> <p>до 01.04.2017</p>	10	8,26	Центральная детская библиотека города Мурманска