

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«Колыванская централизованная библиотечная система»
(МКУ «Колыванская ЦБС»)

ПРИКАЗ

от 30 декабря 2020 года
р.п.Колывань

№ 82-д

Об утверждении Плана мероприятий
по улучшению качества работы
МКУ «Колыванская ЦБС»

Руководствуясь Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры",
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы МКУ «Колыванская ЦБС» на 2021-2023гг. согласно Приложению №1 к настоящему Приказу.
2. Настоящий приказ разместить на официальном сайте МКУ «Колыванская ЦБС».
3. Контроль за исполнением Приказа оставляю за собой.

Директор МКУ
«Колыванская ЦБС»



Л. В.

Л. В. Потеряева

С приказом ознакомлен(а):

В дело №



УТВЕРЖДАЮ
 Директор МКУ «Кольванская ЦБС»
 Л.В. Потеряева
 10 декабря 2020г.

План мероприятий
 по улучшению качества работы МКУ «Кольванская ЦБС» на 2021 - 2023 г.г.

№ п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Открытость и доступность информации об Учреждении					
	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте МКУ «Кольванская ЦБС» в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")	в течение всего периода	Директор, заведующий Информационно-библиографическим сектором	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения. Переход на новую платформу Правительства Новосибирской области в IV квартале 2021 года – I квартале 2022 года.	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте.

<p>Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)</p>					
<p>Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте МКУ «Колыванская ЦБС» в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)</p>	<p>Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")</p>	<p>в течение всего периода</p>	<p>Директор, заведующий Информационно-библиографическим сектором</p>	<p>размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч. о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности</p>	<p>обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте</p>
<p>Наличие доступной и</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей</p>	<p>2021 год</p>	<p>Директор,</p>	<p>С учетом мнения</p>	<p>обеспечение получателей</p>

	актуальной информации о деятельности организации, размещенной на территории организации	услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")		заведующие секторами	получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации	социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Анализ и изучение мнения получателей (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")	в течение всего периода	Директор, специалисты ответственные по работе с посетителями	адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами. Размещение информации о возможности заказа получения услуги на дому.	обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении
	Комфортность условий пребывания в организации	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")	в течение всего периода	Директор, специалисты структурных подразделений	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении
	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ	в течение всего периода, обновление по	Директор, заведующий Информационно-	наличие информации о перечне услуг на	обеспечение получателей социальных услуг в

		стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширение наименований услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")	мере необходимости	библиографическим сектором	официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг.	сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми МКУ «Колыванская ЦБС» (в том числе с помощью мобильных устройств)	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")	в течение всего периода, обновление по мере необходимости	Директор, заведующий Информационно-библиографическим сектором	наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Сохранение возможности навигации по сайту.	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения.
	Удобство графика работы организации	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018	Январь 2022 года	Директор, специалисты ответственные по работе с	размещение на официальном сайте в разделе Адрес и режим работы	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры

		№ 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")		посетителями	Учреждения.	возможностью доступа к услугам Учреждения
3	Время ожидания предоставления услуги					
	Соблюдение режима работы	Анализ и изучение	в течение всего периода, обновление по мере необходимости	Директор, Зам.директора, Председатель профсоюзной первичной организации, заведующий Информационно-библиографическим сектором, специалисты ответственные по работе с посетителями	Незамедлительное размещение на официальном сайте в разделе Адрес и режим работы Учреждения.	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")	в течение всего периода	Директор, Зам.директора, Председатель профсоюзной первичной организации, специалисты ответственные по работе с посетителями	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения

	Компетентность персонала организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")	в течение всего периода	Директор. Зам.директора, Председатель профсоюзной первичной организации	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры; материально -техническим обеспечением организации культуры; качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте МКУ «Колыванская ЦБС» в сети "Интернет"; качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры")	один раз в полугодие	Директор, специалисты ответственные по работе с посетителями	Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей учреждения (не менее 100 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения