**УТВЕРЖДЕНО**

**Приказом директора МБУКЦБС**

**Т.В.Бурлакова**

**Приказ №2**

**«10» января 2020г.**

**План мероприятий**

**по улучшению качества работы МБУК ЦБС Демидовского района на**

**2020 год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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** | | | | | |
| 1 | Размещение на сайте учреждения сведений о предоставляемых учреждением услугах | Усовершенствование рекламной деятельности | Ежемесячно | Зам.директора Матвеева Г.В. | Удовлетворение и прогнозирование спроса, максимизация прибыли. | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению |
| 2. | Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ | Усовершенствование рекламной деятельности | ежемесячно | Зав.МБО Кирсанова Е.Г. | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| 3. | Разработка и изготовление информационного стенда о работе любительских объединений для удобства получения информации посетителями. | Усовершенствование рекламной деятельности | 1 кв. 2020г. | Библиотекарь по информационно-выставочной работе | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. | Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 1 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | В течении года | Заведующие структурных подразделений | адаптация объектов (отдельных функциональных зон) для обеспечения доступности инвалидами.  Размещение информации о возможности заказа такси, контактов для оказания помощи инвалидам на территории Учреждения. | обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении |
| 2 | Комфортность условий пребывания в организации культуры  \* При наличии финансирования | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Заведующие структурных подразделений | Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении(места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения |
| 3 | Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья:  - организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в зрительном зале I этажа,  - систематическое обеспечение контроля и ремонта пандуса |  | в течение отчетного периода, обновление по мере  необходимости |  | Организация работы по обеспечению безопасного комфортного и эстетичного пространства в помещениях учреждения и на прилегающей территории. Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения |
|  | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (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 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | I-III квартал 2020г.  в течение отчетного периода,  обновление по мере  необходимости | Заведующие структурных подразделений, | наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения.  Сохранение  возможности навигации по сайту при  отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта.  Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Создание онлайн- консультанта.  Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайтаУчреждения, а также другими (сенсорные столы, компьютеры,  аудиогид) |
|  | Удобство графика работы организации культуры | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Iквартал 2020г,  в течение отчетного периода | Медиацентр  Отдел кадров | размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | | | | | |
|  | Соблюдение режима работы организацией культуры | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Заведующие структурных подразделений | Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения | обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | | | |  |
|  | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Заведующие структурных подразделений | 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 | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | в течение отчетного периода | Отдел кадров  Заведующие структурных подразделений | 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 | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | один раз в квартал | МБО, Заведующие структурных подразделений | осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения | участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей музея и его отделов(не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения |
|  | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | один раз в квартал | Зам. директора | осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения |
|  | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Один раз в месяц | Медиацентр | осуществление оценки  качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения |
|  | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Анализиизучение мнения получателей услуг  (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей,  характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры») | Один раз в квартал | ЦСЗИ | осуществление оценкикачества и содержания полиграфических материалов  Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей музея и его отделов (не менее 500 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения |