



УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУК БЦ «Екатеринбург»

Калинина О. И.

«13» декабря 2017 г.

План мероприятий по улучшению качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга по результатам независимой оценки качества оказания услуг,

проведенной в 2017 году

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечный Центр «Екатеринбург»»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
1	Обновление информации на стендах в вестибюлях библиотек	2018 г. ежемесячно	Заведующие библиотеками	Актуальность информации о деятельности библиотек	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2	Обновление мебели, проведение косметических ремонтов - по мере финансовой возможности	2018 г. в течение года	Директор, зам. директора по АХЧ	Повышение комфортности, привлекательности учреждения	Комфортность условий пребывания в организации культуры; Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
3	Обновление перечня дополнительных платных услуг	Январь-февраль 2018г.	Зам. директора по развитию	Актуализация предоставляемых услуг	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения; Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
4	Обновление компьютеров для пользователей, оснащение Wi-Fi роутерами библиотек № 1, 2, 3, увеличение скорости	2018 г. в течение года	Директор, зам. директора по основной деятельности	Комфортность пользования услугами доступа в интернет и ресурсами на территории библиотек	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

	трафика Интернет – по мере финансовой возможности				Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры; Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
5	Проведение анкетирования читателей о времени работы библиотеки	2018 г. 2 квартал	Зав. отделом маркетинга	Уточнение мнения и выявление потребностей пользователей, касающихся графика работы библиотек	Удобство графика работы организации культуры
6	Оборудование библиотек специальными устройствами для доступа инвалидов по мере финансовой возможности	2018 г. в течение года	Директор, зам. директора по АХЧ	Организация доступа для инвалидов-колясочников в библиотеках, звуковое дублирование информации о расположении помещений для инвалидов по зрению	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья; Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.); Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне); Удовлетворенность материально-

					техническим обеспечением организации культуры
7	Проведение инструктажей по обслуживанию инвалидов для работников входной зоны и кафедр обслуживания читателей	2018 г. 1 квартал	Зам. директора по основной деятельности, зам. директора по АХЧ	Организация сопровождения и информационно-библиотечного обслуживания инвалидов на территории библиотек	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации; Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами
8	Контроль режима работы библиотек	2018 г. в течение года	Директор, заведующие библиотеками	Соответствие работы библиотек заявленному расписанию	Соблюдение режима работы организацией культуры; Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
9	Контроль регламента оказания муниципальных услуг специалистами	2018 г. в течение года	Зам. директора по основной деятельности, заведующие библиотеками	Соответствие срока предоставления услуг регламентам	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
10	Проведение инструктажей, контроль соблюдения сотрудниками отделов обслуживания пользователей и работниками входной зоны Кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников МБУК БЦ «Екатеринбург»	2018 г. в течение года	Зам. директора по основной деятельности, зам. директора по АХЧ, заведующие библиотеками	Повышение качества обслуживания пользователей	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
11	Изучение ресурсов, фондов библиотек, знакомство с новинками литературы, планами мероприятий, информационными технологиями	2018 г. в течение года	Зам. директора по основной деятельности, заведующие библиотеками	Информированные работники входной группы, компетентные специалисты отделов обслуживания, повышение качества обслуживания	Компетентность персонала организации культуры; Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры

12	Своевременное обновление информации на официальном сайте МБУК БЦ «Екатеринбург» и размещение новостей о событиях	2018 г. в течение года	Зам. директора по основной деятельности, зам. директора по развитию	Актуальный информационный ресурс учреждения	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"
13	Выпуск рекламно-полиграфических материалов типографским способом при наличии финансовой возможности	2018 г. в течение года	Директор, заведующие структурными подразделениями	Качественная реклама учреждения, информирование пользователей о деятельности библиотеки	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

* Наименование показателя в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».