

**План мероприятий
по улучшению качества работы МБУК "ЦБС г.Протвино"
на 2017-2020 годы**

№ п/п	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	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ	Усовершенствование рекламной деятельности	ежемесячно	Зав. ОИЭР Карпова И.Б.	Повышение качества обслуживания населения	Рост количества потребителей услуг.
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
1	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в Детской библиотеке. (При наличии финансирования)	Анализ и изучение мнения получателей услуг	2020 г.	Заведующая Детской библиотеки	Установление пандуса, ремонт входной зоны в Детскую библиотеку для обеспечения доступности инвалидами.	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении.
2	Ремонт помещения открытого доступа в Центральной городской библиотеке. (При наличии финансирования)	Анализ и изучение мнения получателей услуг	2020 г.	Директор МБУК "ЦБС г.Протвино"	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении.	Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство внутри учреждения

3	Приобретение мебели: стеллажей, столов аудиторных, стульев (При наличии финансирования)	Анализ и изучение мнения получателей услуг	2018-2019	Директор МБУК "ЦБС г.Протвино"	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении.	Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство внутри учреждения
4.	Приобретение компьютеров	Анализ и изучение мнения получателей услуг.	III квартал 2017г. 2018-2019 обновление по мере необходимости	Директор МБУК "ЦБС г.Протвино"	Организация качественного информационного обслуживания получателей услуги.	Повышение качества информационных услуг
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
1.	Компетентность персонала организации культуры: повышение квалификации сотрудников	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Ежегодно	Заведующие структурными подразделениями	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	Повышение квалификации работников
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	один раз в квартал	Заведующие отделами	осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и	участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей (10% от числа пользователей)

					доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	
2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг	один раз в квартал	Заведующие отделами	осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей (10% от числа пользователей)
3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте учреждения	Анализ и изучение мнения получателей услуг	Один раз в месяц	Заведующая ОИЭР	осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей (10% от числа пользователей)
4	Удовлетворенность	Анализ и изучение	Один раз в	Главный	осуществление	

	качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	мнения получателей услуг	квартал	библиотекарь по методической работе	оценки качества и содержания полиграфических материалов Учреждения, в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	
--	---	--------------------------	---------	-------------------------------------	---	--