

**План мероприятий по улучшению качества работы
Муниципального казенного учреждения культуры «Среднеканская централизованная библиотечная система»
на 2023 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный сотрудник	Ожидаемый результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Открытость и доступность информации об Учреждении					
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры 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"	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)»	В течение отчетного периода	Сластенкова М.И.	Размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	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»)»	В течение отчетного периода	Сластенкова Н.О. Чивиткина Н.А. Пономаренко Н.Г.	Адаптация помещений библиотеки для обеспечения доступности инвалидами	Обеспечение доступности инвалидам и иным маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в Учреждении

2.2.	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»)	Обновление по мере необходимости в течение отчетного периода	Сластенкова Н.О. Чивиткина Н.А.	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения
3.	Время ожидания предоставления услуги					
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	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»)	В течение отчетного периода	Сластенкова М.И.	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы Учреждения на официальном сайте
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	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»)	Ежедневно, в течение отчетного периода	Сластенкова М.И. Сластенкова Н.О. Чивиткина Н.А. Пономренко Н.Г. Филина Т.В. Хименко Г.М.	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
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	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»)	В течение отчетного периода	Сластенкова М.И.	Наличие квалифицированного персонала Учреждения	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентным персоналом на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения квалификации работников
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	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»)	1 раз в год октябрь 2023 г.	Сластенкова Н.О. Чивиткина Н.А. Пономаренко Н.Г. Филина Т.В.	Осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей Учреждения	Участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	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»)	Декабрь 2023 г.	Сластенкова Н.О. Чивиткина Н.А. Пономаренко Н.Г. Филина Т.В.	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 удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения Учреждения