Приложение к приказу № 109 от 20.12.2019 года

Утверждаю

Директор МУК «РМЦБ» _____ Ульянова Т. Ф.

План мероприятий

по улучшению качества предоставляемых услуг МУК «РМЦБ» по результатам проведенной в 2019 году

независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
	2	3	4	5	6	7
Критерий I «Открытость и доступность информации об организации»						
	Оперативное размещение информации на официальном сайте и информационных стендах, обновление информации по мере ее изменения. Размещение информации о деятельности учреждения: - ЦРБ, все городские и сельские библиотеки	Улучшение результатов независимой оценки качества за 2019 год. На основании ст. 36.2 Закона РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказ Минкульта России от 20.02.2015 №277	постоянно	Библиотекарь центра правовой информации	Соответствие информации о деятельности учреждения , размещенной на официальном сайте и информационных стендах ее содержанию и порядку (форме), установленными нормативными правовыми актами	Открытость и доступность информации об организации для получателей услуг
	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ и социальных сетях	Усовершенствование рекламной деятельности	постоянно	Зав. отделом обслуживания ЦРБ, Библиограф ДБ, Библиотекарь	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения	Рост количества потребителей услуг

				центра правовой информации		
Критерий II «Доступность для инвалидов»						
	Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: - организация помощи для беспрепятственного посещения отделов обслуживания и мероприятий; - систематическое обеспечение контроля, ремонта и покраски пандуса	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг	в течении года	Директор МУК «РМЦБ»	Создание доступной среды для маломобильных граждан, адаптация помещений для обеспечения доступности инвалидами	Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными; доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам
	Информация в газете «Перекресток России» о работающем на базе ЦРБ библиотечном пункте для инвалидов по зрению	Информационная открытость о работе библиотечного пункта для инвалидов по зрению	февраль 2020 года	Зав. отделом обслуживания	Охват библиотечным обслуживанием инвалидов по зрению	Увеличение количества пользователей библиотечного пункта для инвалидов по зрению
	Оборудование библиотек специальными приспособлениями для инвалидов и маломобильных граждан: - ЦРБ	Улучшение результатов независимой оценки качества за 2019 год.	при наличии финансирования	Директор МУК «РМЦБ»	Создание доступной среды для маломобильных граждан, адаптация помещений для обеспечения доступности инвалидами	Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными; доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам
Критерий III «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»						
	Доброжелательное, вежливое отношение работников к получателям услуг при непосредственном обращение в учреждения:	Улучшение результатов независимой оценки качества за 2019 год.	постоянно	все работники учреждения	Удовлетворенность доброжелательностью вежливостью работников организации,	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелатель-ностью,

- ЦРБ, городские и сельские библиотеки				обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	вежливостью работников библиотек, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в библиотеку - 100%
Критерий IV «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
Реализация комплекса мероприятий по информированию пользователей о спектре предоставления услуг и их качестве. Использование методов анкетирования	Улучшение результатов независимой оценки качества за 2019 год.	весь период	все работники учреждения	Повышение качества предоставляемых услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым - 100%