

**ОТДЕЛ ПО КУЛЬТУРЕ, ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
И СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ
АДМИНИСТРАЦИИ ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА
(ОТДЕЛ ПО КУЛЬТУРЕ ЛОВОЗЕРСКОГО РАЙОНА)**

ПРИКАЗ

19 января 2016 г.

с. Ловозеро

№ 13-ОД

**Об утверждении Сводного плана мероприятий
по улучшению качества деятельности организаций
в сфере культуры Ловозерского района**

На основании предложений Общественного совета при Комитете по культуре и искусству Мурманской области, по итогам проведенной в 2015 году независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Сводный план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций в сфере культуры Ловозерского района (прилагается).
2. Руководителям МБУК «ЛРНКЦ» (Сечко Т.В.), МБУ «ЛМБ» (Николаева С.М.) настоящий приказ разместить на официальном сайте учреждения в сети Интернет.
3. Настоящий приказ разместить на официальном сайте администрации Ловозерского района в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела



Т.В. Меднова

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МБУ «ЛМБ»

 С.М. Николаева
 18 января 2016 г.



**План мероприятий по улучшению качества деятельности
 Муниципального бюджетного учреждения «Ловозерская межпоселенческая библиотека»**

№ п/п	Показатели независимой оценки качества работы организаций	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы организаций*	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное			
<i>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</i>						
1	Наличие информации на сайте	1	1	Размещение схемы проезда к учреждению общественным и / или личным транспортом	до 01.04.2016	
2	2.1. Наличие информационного стенда с планом работы на сайте. 2.2. Наличие наружной рекламы о проводимых мероприятиях. 2.3. Наличие информации в СМИ о проводимых мероприятиях и результатах деятельности 2.4. Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей 2.5. Доля потребителей,	4	5	Проведение анализа используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, культурно-массовых мероприятий	в течение года	

	считающих информацию о деятельности учреждения доступной, от числа опрошенных					
1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
1	1.1. Наличие пандусов / поручней при входе в учреждения 1.2. Оборудованный вход в здание (крыльцо, тамбур) 1.3. Реконструкция сантехнического оборудования. 1.4. Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов. 1.5. Доля потребителей, удовлетворенных доступностью получения услуги, от числа опрошенных	3	5	Организовать деятельность по созданию условий доступности зданий / помещений организаций для посещения инвалидами и лицами с ОВЗ	в течение года	Муниципальная программа «Доступная среда в Ловозерском районе» на 2015 – 2017 годы
2	2.1. Наличие мест отдыха для взрослых и детей (банкетки, стулья, кресла, столы с карандашами, бумагой, мелками т.д.) 2.2. Наличие работающего гардероба (раздевалок) и туалета 2.3. Наличие всех специально	4	5	Провести работу по обеспечению надлежащего уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении	в течение года	средства из местного бюджета

	<p>оборудованных, оформленных и оснащённых техническими средствами, аппаратурой, и мебелью помещений.</p> <p>2.4. Обеспечение комфортного, температурного режима в учреждении.</p> <p>2.5. Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги, от числа опрошенных.</p>					
3	Наличие материально-технического обеспечения: оборудованное помещение, наличие телефонной связи	1	1	Рассмотреть возможность предоставления в учреждении культуры услуг, оказываемых организациями иных направлений деятельности (деятельность туристско-информационных (экскурсионных) центров)	в течение года	средства из местного бюджета
4	Организация и участие в семинарах, круглых столах, конкурсах, видео-конференциях, вебинарах и т.п.	1	1	Расширить сетевое сотрудничество с организациями культуры Мурманской области в целях увеличения разнообразия и улучшения качества организации досуга населения	в течение года	
5	Наличие на Интернет-сайте версии для слепых и слабовидящих	1	1	При оптимизации Интернет-сайта учреждения предусмотреть возможность пользования Интернет-ресурсом слепыми и слабовидящими	до 01.04.2016	средства из местного бюджета
2. Время ожидания предоставления услуги						
1	Наличие оборудованного рабочего места для доступа к электронному каталогу	1	1	Обеспечить пользователям библиотек возможность бесперебойного доступа к электронным каталогам	до 01.04.2016	средства из местного бюджета

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры						
1	<p>1.1 Наличие книги отзывов и предложений.</p> <p>1.2. Отсутствие обоснованных жалоб на действия сотрудников учреждения.</p> <p>1.3. Прохождение руководителями и специалистами учреждения курсов повышения квалификации.</p> <p>1.4. Доля потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении, от числа опрошенных.</p>	4	5	Среди сотрудников учреждения культивировать и поощрять проявление доброжелательности, вежливости и желания создать им максимально комфортные условия пребывания в учреждении в отношении пользователей	в течение года	средства из местного бюджета
2	<p>2.1 Обеспечение возможности беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов.</p> <p>2.2. Взаимодействие с местными общественными организациями общества инвалидов, обществом слепых.</p> <p>2.3. Информирование инвалидов и лиц с ОВЗ о проводимых мероприятиях</p>	2	3	Организовать работу и назначить ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в зданиях / помещениях учреждений, а также участие в проводимых мероприятиях.	в течение года	Муниципальная программа «Развитие культуры и сохранение культурного наследия в Ловозерском районе» на 2014-2016 гг. Подпрограмма 1.

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1	1.1 Размещение на сайте учреждения онлайн-опросов пользователей. 1.2 Наличие на сайте учреждения рубрики «вопрос-ответ». 1.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных	2	3	Проводить выборочные опросы пользователей в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразием услуг, а также последующей корректировкой деятельности организации культуры с учетом полученной информации	в течение года	
2	2.1 Проведение опроса населения путем анкетирования и / или онлайн-опроса в сети Интернет по выявлению оценки качественной работы учреждения. 2.2 Размещение на сайте учреждения страницы «обратная связь» 2.3. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных	2	3	Разместить на официальном сайте учреждения информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план работы по улучшению качества работы учреждения, а также результатах его выполнения.	до 01.11.2016	