

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
«Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»
(наименование организации)**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Наименование показателя*
	Разработка программы повышения комфортности библиотечной среды в библиотеках МБУК МОБ	Январь - июнь	Щепина Н.П., заведующая инновационно-методическим отделом	Улучшение условий пребывания в библиотеках за счет формирования эстетически выверенной и дружелюбной библиотечной среды. Внедрение системы зонирования: организации коммуникативных площадок, зон релаксации и уединенного чтения	2.1 Комфортность условий пребывания в организации и культуры
	Расширение спектра услуг для удаленных пользователей	Январь - февраль	Гурьева Т.Л., заведующая информационно-библиографическим отделом	Внедрение онлайн-сервисов: SMS-оповещение, справочное обслуживание посредством мессенджеров; повышение комфортности получения услуги «электронная доставка документов» за счет внедрения сервиса	2.3 Удобство пользования электронными сервисами предоставляемыми организациями культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)

				«мобильный банк») и др.	
	<p>Развитие услуги для маломобильных горожан «Книга – на дом!».</p> <p>Пролонгация договора с ГБУК СО «Свердловская областная специализированная библиотека для слепых» для организации библиотечного обслуживания слабовидящих и членов их семей</p>	Январь - декабрь	Коваль М.Н., заместитель директора	<p>Увеличение доли маломобильных горожан, охваченных услугой «Книга – на дом».</p> <p>Увеличение количества изданий специальных форматов для слабовидящих в библиотеках МОБ</p>	2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
	<p>Подготовка технического задания для продолжения работы по совершенствованию безбарьерной среды в библиотеках</p>	Январь - май	Читалина Н.Н., заместитель директора	<p>Передача технического задания для включения МБУК МОБ в программу «Доступная среда»</p>	2.5.2 Оснащение организации и специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению

					и т.п.)
	Организация дополнительного обучения для сотрудников по сопровождению людей с ОВЗ в помещениях библиотек	Март - апрель	Коваль М.Н., заместитель директора	Наличие в каждой библиотеке МОБ сотрудников, прошедших обучение по сопровождению людей с ОВЗ в помещениях библиотек	2.5.3 Наличие сопровождающего персонала и возможность и самостоятельного передвижения по территории организации
	Участие во Всероссийской открытой научно – практической конференции «Культура и социальная ответственность: мир равных возможностей». Организация прохождения стажировки новых сотрудников МБУК МОБ на базе ГБУК СО «Свердловская областная специализированная библиотека для слепых» (ГБУК СО «СОСБС») по вопросам формирования доступной среды и организации обслуживания инвалидов в учреждениях культуры Свердловской области. Организация тренингов для сотрудников	Январь - декабрь	Коваль М.Н., заместитель директора	Повышение уровня компетентности и сотрудников библиотек в работе с посетителями-инвалидами	2.5.4 Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

	«Инклюзивные коммуникативные технологии»				
	Проведение обучающих семинаров и психологических тренингов, ориентированных на обеспечение конструктивного и бесконфликтного взаимодействия с посетителями библиотек	Март - октябрь	Щепина Н.Н. заведующая инновационно-методическим отделом	Формирование дружественной библиотечной среды и обеспечение бесконфликтного взаимодействия сотрудников и посетителей библиотеки	4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации и культуры
	Продолжение обучающих мероприятий, направленных на повышение профессиональной компетентности сотрудников в рамках программы «Уверенный библиотекарь»	Январь - декабрь	Кассандрова Т.И., заведующая отделом библиотечных технологий и координации обслуживания пользователей	Овладение на высоком уровне современными информационными технологиями и инновационными методиками обслуживания	4.2 Компетентность персонала организации и культуры
	Внедрение в практику МОБ клиентоориентированных маркетинговых стратегий.	Январь - июнь	Рыбакова О.Б., заведующая отделом проектно-программной деятельности и стратегического планирования	Увеличение доли пользователей, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг	5.1 Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организаций культуры
	Прохождение сотрудниками, ответственными за размещение информации на сайте МБУК МОБ, онлайн-обучения по соответствующей тематике на платформе ЕИПСК (Единое информационное пространство сферы культуры)	Январь - декабрь	Рыбакова О.Б., заведующая отделом проектно-программной деятельности и стратегического планирования	Соответствие качества и полноты информации, представленной на сайте моб.екатеринбург.рф, запросам пользователей	5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте

					организаци и культуры в сети «Интернет»
	Организация обучения сотрудников основам библиотечного дизайна	Февраль - октябрь	Кассандрова Т.И., заведующая отделом библиотечных технологий и координации обслуживания пользователей	Повышение качества и эстетической привлекательн ости наглядных материалов и печатной продукции рекламно- информационн ого характера	5.4 Удовлетвор енность качеством и содержание м полиграфич еских материалов организаци и 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».

Директор МБУК МОБ _____



Е.С. Краснова