



УТВЕРЖДАЮ:

Начальник отдела культуры,
управления социального развития
С.И.Ларионова

«27» *Апрель* 2017 г.

ПЛАН

мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры муниципального образования «Город Коряжма» на 2017 год

Основанием для включения в План мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры муниципального образования «Город Коряжма» на 2017 год является результат независимой оценки качества работы учреждений культуры муниципального образования «Город Коряжма», проводимой ГАУ Архангельской области «Центр изучения общественного мнения» в период с 07 по 26 октября 2016 года.

№ п/п	Наименование учреждения	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения
1.	Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»	Разместить на сайте http://bus.gov.ru/ информацию: - о государственном задании на текущий финансовый год(2016);	26.06.2017г.
		- о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015);	26.06.2017г.
		- о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016); - о результатах деятельности и об использовании имущества (2015); - о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015).	12.07.2017г. 26.06.2017г. 26.06.2017г.
		- Создать сайт учреждения и разместить информацию, соответствующую требованиям информационного объекта (приложение №1)	сентябрь 2017г.
		- Провести анализ оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг, учесть замечания посетителей (приложение №2) и разработать план мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2017 год	август 2017 г.
2.	Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная	Создать сайт учреждения и разместить информацию, соответствующую требованиям информационного объекта (приложение №1)	до конца 2017 г.
		- Провести анализ оценки уровня удовлетворенности	сентябрь 2017 г.

	система»	потребителей качеством оказания услуг, учесть замечания посетителей (приложение №2) и разработать план мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2017 год	
3.	Муниципальное учреждение «Молодёжно-культурный центр «Родина»	<p>Разместить на сайте http://bus.gov.ru/ информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о государственном задании на текущий финансовый год(2016); - о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год (2015); - о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (2016); - о результатах деятельности и об использовании имущества (2015); - о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (2015) 	август-сентябрь 2017 г.
		Разместить информацию на сайте учреждения, соответствующую требованиям информационного объекта (приложение №1)	август-сентябрь 2017 г.
		- Провести анализ оценки уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг, учесть замечания посетителей (приложение №2) и разработать план мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2017 год	июль 2017 г.

№ n/n	Наименование требования/ информационного объекта
1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры
2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда
3.	Адрес электронной почты
4.	Структура организации культуры
5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры
6.	Общая информация об учреждении;
7.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
8.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
9.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
10.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
11.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
12.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.
13.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.
14.	Ограничения по ассортименту услуг
15.	Ограничения по потребителям услуг.
16.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры
17.	Услуги, оказываемые на платной основе.
18.	Стоимость оказываемых услуг.
19.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения
20.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта
21.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта
22.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.
23.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта
24.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту
25.	Бесплатность, доступность информации
26.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов
27.	Дата и время размещения информации
28.	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации
29.	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/
30.	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов
31.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение
32.	Виртуальные экскурсии по организации культуры
33.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры
34.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры
35.	Режим, график работы организации культуры
36.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)
37.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации
38.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)
39.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)
40.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры

41.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки
42.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры
43.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры
44.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Коряжемский культурно-досуговый центр		
Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Информирование о новых мероприятиях	7	4,02
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,09
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,54
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,69
Удобство графика работы организации культуры	7	5,80
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	5,76
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,26
Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	6,39
Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	8,81
ИТОГО	60	

- 88% готовы порекомендовать данное учреждение своим знакомым и друзьям;
- 25% посещают данное учреждение не реже 1 раза в неделю;
- 13% опрошенных посещают клубные формирования, 85% являются посетителями различных мероприятий;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать учреждение чаще, это нехватка времени – 76%.

Замечания посетителей: отремонтировать туалет, заменить сиденья в зале, трудно найти информацию о мероприятиях.

Молодежно-культурный центр «Родина»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Информирование о новых мероприятиях	7	4,78
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,06
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	3,89
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,86
Удобство графика работы организации культуры	7	5,64
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	5,94
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	3,97
Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	6,83
Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	7,11
ИТОГО	60	

- 74% готовы порекомендовать данное учреждение своим знакомым и друзьям;
- 54% посещают данное учреждение не реже 1 раза в неделю;
- 29% опрошенных посещают клубные формирования, 70% являются посетителями различных мероприятий;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать учреждение чаще, это нехватка времени – 61%, отдаленность учреждения от дома- 20%.

Замечания посетителей: отопление, ремонт туалета, парковка, низкий уровень мероприятий.

Коряжемская централизованная библиотечная система

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение	Фактическое значение
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	5	4,81
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	9	6,74
Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,61
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	3,82
Удобство графика работы организации культуры	7	6,51
Простота/удобство электронного каталога	7	2
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,74
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом	5	4,83
Наличие информации о новых изданиях	10	7,91
ИТОГО	60	47,97

- 78% отметили, что всегда получают необходимую запрашиваемую литературу и информацию;
- 75% посещает библиотеку не реже 1 раза в месяц;
- 96% опрошенных готовы порекомендовать данную библиотеку своим знакомым;
- 80% желали бы чаще посещать данную библиотеку;
- Основные причины, по которым респонденты не могут посещать библиотеку чаще – это нехватка времени –86% и отдаленность учреждения от дома –10%.

Замечания посетителей: ремонт туалета, оборудовать подъезд к зданию библиотеки, обновить фонд, косметический ремонт компьютерного зала, провести Интернет, оборудовать детский уголок в центральной библиотеке.