

Отчет о выполнении Плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг, составленного по результатам независимой оценки качества оказания услуг, муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга, проведенной в 2017 году

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»

№ п/п	Наименование мероприятия	Дата выполнения	Полученный результат	Примечание
1.	Разработка программы повышения комфортности библиотечной среды в библиотеках МБУК МОБ.	Март-декабрь 2018 г.	В целях улучшения условий пребывания посетителей в библиотеках МБУК МОБ : 1. Разработана концепция проекта трансформации библиотеки № 17 МБУК МОБ (пр. Ленина, 70) в культурную площадку нового типа - «Новый городской медиацентр» (совместный проект МБУК МОБ, архитектурного бюро SVESMI (Роттердам) и арт-агентства The July 16 (Москва) 2. Начата разработка проекта трансформации библиотек МБУК МОБ в центры культурных коллабораций «Классическая библиотека: поворот оверштаг. Смена культурного галса».	Проведена исследовательская работа в рамках проекта «Новый городской медиацентр»: воркшопы, круглые столы, работа в фокус-группах. Осуществлен выпуск презентационного буклета «Новый городской медиацентр в Екатеринбурге», отражающий концепцию проекта. Запущены образовательные и культурные программы в сотрудничестве с креативными и профессиональными сообществами. Проведена исследовательская работа по изучению библиотечной сферы города Екатеринбурга и разработаны концептуальные основы проекта «Классическая библиотека: поворот оверштаг. Смена культурного галса».
2.	Расширение спектра услуг для удаленных пользователей	Февраль 2018 г.	Расширены возможности справочно-информационного обслуживания в онлайн-режиме.	Организовано справочное обслуживание пользователей посредством Skype, ICQ и мессенджеров: Viber, Telegram, WhatsApp. Размещен баннер «Консультант онлайн» на официальном сайте МБУК МОБ с полным перечнем контактов

			Организовано предоставление услуги «электронная доставка документов» в удаленном режиме с целью повышения доступности и комфортности ее получения.	справочно-информационной службы для удобства пользования. На официальном сайте МБУК МОБ размещена веб-форма заявки на электронную доставку документов (ЭДД). Заключен договор МБУК МОБ и ПАО «Сбербанк» о возможности оплаты электронной доставки документов через систему «Сбербанк Онлайн».
3.	Развитие услуги для маломобильных горожан «Книга - на дом!». Пролонгация договора с ГБУК СО «Свердловская областная специализированная библиотека для слепых» для организации библиотечно-го обслуживания слабовидящих и членов их семей.	Январь – декабрь 2018 г.	Для маломобильных групп населения во всех библиотеках МБУК МОБ организовано библиотечное обслуживание на дому. Договор с ГБУК СО «Свердловская областная специализированная библиотека для слепых» пролонгирован.	Услуга «Книга – на дом» была предоставлена 77 маломобильным горожанам (доставка книг и справочно-информационное обслуживание в онлайн и офлайн режимах). В 2018 году на основании договора от 12.05.2017 № 48 «На организацию библиотечного обслуживания инвалидов», заключенного между МБУК МОБ и ГБУК СО «Свердловской областной специальной библиотекой для слепых», продолжена работа 10 библиотечных пунктов по обслуживанию инвалидов по зрению и членов их семей.
4.	Подготовка технического задания для продолжения работы по совершенствованию	Январь – сентябрь 2018 г.	Составлено техническое задание для включения МБУК МОБ в программу «Доступная среда». Данное задание передано в администрацию города.	Учредителем выделены средства для МБУК МОБ на изготовление и установку тактильных средств ориентации для слабовидящих посетителей. В рамках

	безбарьерной среды в библиотеках.			данного финансирования в 18 библиотеках МБУК МОБ установлены информационные вывески, выполненные шрифтом Брайля.
5.	Организация дополнительного обучения для сотрудников по сопровождению людей с ОВЗ в помещениях библиотек.	Апрель 2018 г.	Во всех библиотеках МБУК МОБ предоставляется услуга по сопровождению людей с ОВЗ в помещениях библиотек. Все сотрудники библиотек МБУК МОБ прошли инструктаж по обеспечению сопровождения людей с ОВЗ в помещениях библиотек.	4 специалиста МБУК МОБ прошли обучение на курсах повышения квалификации в ГБУК «Свердловская областная библиотека для слепых» и получили удостоверения о повышении квалификации в рамках элективного информационно-образовательного курса «Профессиональная этика и принципы этического общения при взаимодействии с инвалидами». Все сотрудники библиотек МБУК МОБ на рабочих местах прошли инструктаж по обеспечению сопровождения людей с ОВЗ в помещениях библиотек.
6.	Участие во Всероссийской открытой научно-практической конференции «Культура и социальная ответственность: мир равных возможностей».	Январь – декабрь 2018 г.	В течение года библиотеки МБУК МОБ активно внедряли основные положения Всероссийской открытой научно-практической конференции «Культура и социальная ответственность: мир равных возможностей – 2017»: консолидация усилий профессионального сообщества, ориентация на включение в социально-культурные практики людей с ограниченными возможностями здоровья.	Библиотеки МБУК МОБ активно участвуют в реализации общегородского проекта «Культура для всех» и внедряют в своей работе уникальные инклюзивные практики и технологии благотворительности. Специальные творческие инклюзивные площадки были организованы в Центральной городской библиотеке им. А. И. Герцена и библиотеке № 31 в рамках Всероссийской акции «Библионочь - 2018».

				Сотрудники библиотек разработали и провели 3 культурные программы для пациентов екатеринбургского хосписа; реализовали культурно – просветительский проект на жестовом языке «БезБарьеров» (совместно со Свердловским региональным отделением Всероссийского общества глухих).
	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.		Повышен уровень компетентности сотрудников в работе с посетителями-инвалидами.	40 сотрудников МБУК МОБ (из них 10 вновь пришедших), прошли стажировку и получили сертификаты в ГБУК СО "СОСБС" по вопросам формирования доступной среды и организации обслуживания инвалидов и получили сертификаты участников.
	Организация тренингов для сотрудников «Инклюзивные коммуникативные технологии».		В течение года проведены тренинги для основного персонала МБУК МОБ.	Все сотрудники МБУК МОБ ознакомлены с ситуационными инструкциями «Действия персонала при оказании помощи в

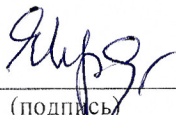
				соответствии с кодами категорий инвалидности».
7.	Проведение обучающих семинаров и психологических тренингов, ориентированных на обеспечение конструктивного и бесконфликтного взаимодействия с посетителями библиотек.	Март – ноябрь 2018 г.	В течение года обучение по повышению коммуникативных компетенций в рамках специальных занятий и психологических тренингов прошли 36 человек.	Организовано и проведено 5 обучающих мероприятий: семинар «Единство разных - жизнь без экстремизма» (на базе МБУ «Центр психолого-педагогической поддержки несовершеннолетних»); психологический семинар-тренинг «Современные эффективные технологии в работе с лицами пожилого возраста» (на базе Городского центра медицинской профилактики); элективный информационно-образовательный курс «Профессиональная этика и принципы этического общения при взаимодействии с инвалидами» (на базе Свердловской областной специальной библиотеки для слепых); лекция «Пользователь библиотеки: особенности читательского возраста и стратегия поведения библиотекаря. Специфика библиотечного общения» (в рамках «Школы начинающего библиотекаря» МБУК МОБ); психологический тренинг «Конфликтные ситуации в библиотеке и пути их разрешения» (в рамках «Школы начинающего

				библиотекаря» МБУК МОБ).
8.	Продолжение обучающих мероприятий, направленных на повышение профессиональной компетентности сотрудников в рамках программы «Уверенный библиотекарь».	Январь – декабрь 2018 г.	Специалисты повысили свой уровень владения современными информационными технологиями и инновационными методиками обслуживания.	Прошли обучение в «Школе начинающего библиотекаря» 17 человек (72 часа), в «Школе инноватики» - 45 человек (36 часов).
9.	Внедрение в практику МОБ клиентоориентированных маркетинговых стратегий.	Июнь 2018 г.	Выросла доля пользователей, удовлетворённых качеством предоставляемых услуг (97% на 01.01.2019)	Во всех библиотеках МБУК МОБ внедрена система мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг, оказываемых в МБУК МОБ. На официальном сайте МБУК МОБ с целью сбора предложений по улучшению качества услуг учреждения размещен раздел «Обращения граждан».
10.	Прохождение сотрудниками, ответственным и за размещение информации на сайте МБУК МОБ, онлайн-обучения по соответствующей тематике на платформе ЕИПСК (Единое информационное пространство сферы культуры).	Январь – декабрь 2018 г.	Онлайн-обучение на платформе ЕИПСК прошли все сотрудники, отвечающие за размещение информации в интернет-представительствах МБУК МОБ	В течение года специалисты прослушали 12 вебинаров, посвящённых работе учреждений культуры в интернет-представительствах. Среди них: спецкурс вебинаров «Стань экспертом по продвижению культурных мероприятий», курс SMM-специалиста, вебинар «Как рассказать о страницах в социальных сетях на сайте и в учреждении культуры» и др.
11.	Организация обучения сотрудников	Ноябрь 2018 г.	Сотрудники МБУК МОБ, прошедшие обучение, получили	Ведущими специалистами МБУК МОБ организованы для

	основам библиотечного дизайна.		ключевые навыки создания графических макетов, проработки сценариев использования медиапродуктов, овладели новыми инструментами дизайна.	сотрудников Объединения обучающие семинары, посвященные теме библиотечного дизайна: «Графический дизайн: основы книжных выставок», «На языке медиа: продвижение книги с помощью новых информационных технологий».
--	--------------------------------	--	---	---

Директор




(подпись)
(место печати)

(расшифровка)