

УТВЕРЖДАЮ

директор МБУК «ЯРЦБ»
Сныткина С.В. С.В. Сныткина

9 октября 2017 года



**План мероприятий
по улучшению качества работы по результатам независимой оценки качества
деятельности МБУК «Ярцевская районная центральная библиотека»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об организации						
1.1	Размещение на сайте библиотеки утверждённого Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на год	Рекомендации Общественного совета при Комитете по культуре Администрации по улучшению качества работы учреждения	регулярно	Информационно-библиографический отдел	Освещение результатов работы на сайте учреждения	Систематическое обновление информации
1.2	Размещение актуальной и достоверной информации о работе учреждения в СМИ и на сайте учреждения.	Информационная открытость	регулярно	Информационно-библиографический отдел	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса	Рост количества потребителей услуг
1.3	Размещение на официальном сайте фотоотчётов наиболее важных мероприятий, статистических показателей работы.	Критерии эффективности НОК	в течение года	Методисты, руководители структурных подразделений МБУК «ЯРЦБ»	Повышение качества обслуживания	Популяризация учреждения, увеличение числа посещений сайта

1.4	Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения с возможностью оставлять комментарии	Усовершенствование рекламной деятельности	Постоянно	Заместитель директора	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса	Рост количества потребителей услуг
1.5	Систематическое обновление информационных стендов о работе	Усовершенствование рекламной деятельности	Ежемесячно	Руководители структурных подразделений, методист, заведующие отделов МБУК «ЯРЦБ»	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра услуг.	Рост количества потребителей услуг
1.6	Проведение анкетирования на сайте, устных опросов пользователей библиотеки по вопросу качества улучшения библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей	Критерии эффективности НОК	в течение года	Руководители структурных подразделений	Отражение полученных результатов в текущей документации	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки потребителей библиотечно-информационных услуг
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
2.1	Содержание зданий в надлежащем безопасном, санитарном и эстетическом состоянии, благоустройство территорий, прилегающих к зданию библиотек	СП 82.13330.2011 «СНиП III-10-75 Благоустройство территорий».	В течение года	Зам. директора	Планировка, освещение, озеленение	Соответствие территорий и помещений библиотек потребностям пользователей
2.2	Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: -организация помощи для беспрепятственного	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг	По мере необходимости	Руководители структурных подразделений	Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Положительные отзывы со стороны населения

	посещения учреждений; -наличие кнопок вызова персонала, пандусов					
2.3	Приобретение технических средств для дополнительного оборудования мест обслуживания читателей *При наличии финансирования	Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым современным оборудованием и литературой	Согласно плану закупок	Директор МБУК «ЯРЦБ»	Повышение качества обслуживания населения.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг.
2.4	Совершенствование предоставления населению услуг в электронном виде	Рекомендации Общественного совета	В течение года	Информационно-библиографический отдел	Востребованность населением услуг	Наличие информации на официальном сайте организации
2.5	Размещение на сайте библиотеки информации об услугах, оказываемых библиотекой	Приказ МК РФ №2515 от 05.10.2015г.	февраль 2018г.	Директор	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса	Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению
2.6	Удобство графика работы учреждения культуры	Приказ МК РФ №2515 от 05.10.2015г., Анализ и изучение мнения получателей услуг.	В течение года	Директор	Обеспечить соответствие графика работы учреждения для удобства основного населения	Соответствие расписания работы библиотеки потребностям пользователей.
3. Время ожидания предоставления услуги						
3.1	Соблюдение режима работы учреждения культуры	Приказ МК РФ от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»	В течение года	Руководители структурных подразделений	Соответствие потребностям пользователей	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг.
3.2	Обеспечить простоту, удобство пользования	Приказ МК РФ №2515 от 05.10.2015г.	В течение года	Руководители структурных	Простота, удобство нахождения нужной	Библиографическое информирование

	электронным каталогом, в том числе с учётом индивидуальных запросов пользователей (обучение пользованию ЭК, разовые консультации и т.д.)			подразделений	информации	библиотеки
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры						
4.1	Проведение совещаний с работниками структурных подразделений библиотеки	Критерии эффективности НОК	В течение года	Директор	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотеки	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала библиотеки
4.2	Повышение квалификации, изучение опыта работы библиотек других регионов	Критерии эффективности НОК	В течение года	Директор	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала библиотеки
5. Удовлетворённость качеством оказания услуг						
5.1	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)	Повышение уровня качества предоставляемых услуг.	Постоянно	Методист	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование читательского спроса, развитие спектра услуг	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг
5.2	Проведение регулярного ежеквартального внутреннего контроля качества оказания услуг в учреждении специалистами библиотеки	Приказ МК РФ № 2515 от 05.10.2015г.	1 раз в квартал	Директор	Ежеквартальный внутренний контроль качества оказания услуг в учреждении	Удовлетворённость качеством оказания услуг не менее 90%