

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МКУК «МГБС»
 «17» 09.09.2017 г.
 В.И.Соголова



**План мероприятий по улучшению качества работы
 Муниципального казенного учреждения культуры «Узловская городская централизованная библиотечная система» на 2017-2018
 годы**

№ п/п	Наименование мероприятий	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об учреждении, удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.1.	Размещение на сайте библиотеки утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества работы на 2017-2018 годы	За 2016 год	Ноябрь 2016г.	Программист	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотек	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.2.	Размещение отчета о работе библиотеки за 2016, за 2017 год год	За 2016 год	Февраль 2017 г. Февраль 2018 г.	Заведующий МБО, программист	Повышение информированности пользователей о библиотеке	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.3.	Проведение мониторинга (анкетирование, опросы, в т.ч. дистанционные), о качестве оказания услуг	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Заведующий МБО	Получение информации и общественного мнения о работе библиотек	Изучение мнения получателей услуг. Наличие информации на официальном сайте
1.4.	Проведение анализа поступивших предложений и	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Заведующий отделом	Получение общественного	Процентное увеличение

	замечаний от посетителей в ходе анкетирования и опросов			обслуживания ЦГБ	мнения (независимой оценки) о работе библиотек с целью улучшения качества работы	респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг
2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
2.1.	Содержание помещения и прилегающих территорий в соответствии с нормами СанПиНа	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Заведующий хозяйством, заведующие библиотеками	Соответствие территорий и помещений библиотеки потребностям пользователей	Положительная оценка уровня комфортности пребывания в библиотеках
2.2.	Усиление контроля за соблюдением мер санитарно-эпидемиологической, противопожарной и антитеррористической безопасности	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Заместитель директора по АР, заведующие библиотеками	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке	Отсутствие предписаний
3. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
3.1.	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Главный библиограф МБО	Расширение круга пользователей, повышение комфортности получения информации	Процентное увеличение количества выполнения информационных запросов удаленных пользователей
3.2.	Обеспечение предоставления онлайн-услуги «Виртуальная справка»	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Главный библиограф МБО	Повышение комфортности и оперативности получения	Процентное увеличение количества выполненных

					информации	виртуальных справок
3.3.	Систематическое обновление книжного фонда	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Заведующий ОКиО	Повышение уровня удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг	Процентное уменьшение отказов на запросы пользователей
3.4.	Размещение информации о новых поступлениях на сайте библиотеки	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Заведующий ОКиО	Повышение информированности пользователей о новых изданиях	Полнота и обновляемость представленных материалов
4. Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг						
4.1.	Проведение производственных совещаний с сотрудниками МКУК «УГЦБС».	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Директор МКУК «УГЦБС»	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотек	Выполнение мероприятий
4.2.	Повышение квалификации, изучение опыта работы других библиотек, проведение профессиональных конкурсов.	За 2016 год	В течение 2017-2018г.г.	Заведующий МБО	Повышения качества предоставляемых услуг	Выполнение мероприятий. Повышение эффективности работы учреждения
4.3.	Проведение мероприятий по обучению сотрудников по вопросам обеспечения доступности библиотечного обслуживания пользователей, в т.ч. инвалидов.	За 2016 год	В течение 2017-2018 г.г.	Заведующий ШЦПИ, программист	Повышение комфортности посещения библиотек и доступности получения информации	Выполнение мероприятий

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МКУК «УГЦБС»
 «16» *сентября* 2016 г.
В.И. Соколов



**План мероприятий по улучшению качества работы
 Муниципального казенного учреждения культуры «Узловская городская централизованная библиотечная система» на 2016 год**

№ п/п	Наименование мероприятий	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об учреждении, удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.1.	Размещение на сайте библиотеки утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества работы на 2016 год	За 2015 год	Январь 2016г.	Программист	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотек	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.2.	Размещение отчета о работе библиотеки за 2015 год	За 2015 год	Февраль 2016 г.	Заведующий МБО, программист	Повышение информированности пользователей о библиотеке	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.3.	Проведение мониторинга качества предоставляемых услуг	За 2015 год	В течение 2016г.	Заведующий МБО	Получение информации и общественного мнения о работе библиотек	Изучение мнения получателей услуг. Наличие информации на официальном сайте
1.4.	Работа с открытыми источниками информации о	За 2015 год	В течение 2016г.	Заведующий отделом	Получение общественного	Изучение мнения получателей услуг.

				ЦГБ, заведующие библиотеками	(независимой оценки) о работе библиотек с целью улучшения качества работы	
2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
2.1.	Содержание помещения и прилегающих территорий в соответствии с нормами СанПиНа	За 2015 год	В течение 2016г.	Заведующий хозяйством, заведующие библиотеками	Соответствие территорий и помещений библиотеки потребностям пользователей	Положительная оценка уровня комфортности пребывания в библиотеках
2.2.	Усиление контроля за соблюдением мер санитарно-эпидемиологической, противопожарной и антитеррористической безопасности	За 2015 год	В течение 2016г.	Заместитель директора по АР, заведующие библиотеками	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке	Отсутствие предписаний
3. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
3.1.	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей	За 2015 год	В течение 2016г.	Главный библиограф МБО	Расширение круга пользователей, повышение комфортности получения информации	Процентное увеличение количества выполнения информационных запросов удаленных пользователей
3.2.	Обеспечение предоставления онлайн-услуги «Виртуальная справка»	За 2015 год	В течение 2016г.	Главный библиограф МБО	Повышение комфортности и оперативности получения информации	Процентное увеличение количества выполненных виртуальных

