

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МКУК «УГЦБС»
 «29» *августа* 20*20* г.
В.И. Соколова
 В.И. Соколова



**План мероприятий по улучшению качества работы
 Муниципального казенного учреждения культуры «Узловская городская централизованная библиотечная система» на 2021- 2022
 годы**

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об учреждении, удовлетворенность качеством оказания услуг					
1.1.	Модернизация сайта МКУК «Узловская городская централизованная библиотечная система»	В течение 2021 – 2022 гг..	Ведущий методист, Редактор	Повышение информированности пользователей о библиотеке	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.2.	Размещение на сайте учреждения: - утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества работы на 2021-2022 годы; - публичного отчета о работе учреждения за 2020, 2021 г.г.	Февраль 2021 г. Февраль 2021 г. Февраль 2022 г.	Заведующий МБО, Редактор	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотек	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.3.	Систематическое размещение информации: - о работе библиотек на сайте учреждения, в СМИ и социальных сетях; - о новых поступлениях.	В течение 2021 – 2022 г.г.	Ведущий методист, заведующие структурными подразделениями МКУК «УГЦБС»	Повышение информированности пользователей о библиотеке	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)

1.4.	Опубликование на официальном сайте МКУК «УГЦБС» в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждения»: - информации, полученной в ходе проведения мониторингов и рейтингов.	По мере проведения	Заведующий МБО Редактор	Получение общественного мнения (независимой оценки) о работе библиотек с целью улучшения качества работы	Процентное увеличение респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг
2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1.	Содержание помещений библиотек и прилегающих территорий в соответствии с нормами СанПиНа.	В течение 2021 – 2022 г.г.	Заведующий хозяйством, заведующие структурными подразделениями МКУК «УГЦБС».	Соответствие территорий и помещений библиотек потребностям пользователей	Положительная оценка уровня комфортности пребывания в библиотеках
2.2.	Усиление контроля за соблюдением мер санитарно-эпидемиологической, противопожарной и антитеррористической безопасности.	В течение 2021 – 2022 г.г.	Заместитель директора по АР, заведующие структурными подразделениями МКУК «УГЦБС».	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке	Отсутствие предписаний
2.3.	Обеспечение доступности посещения библиотек для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	В течение 2021 – 2022 г.г. по мере поступления финансирования	Директор МКУК «УГЦБС»	Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Повышения уровня комфортности и доступности услуг.
3. Удовлетворенность качеством оказания услуг					
3.1.	Проведение мониторинга (анкетирование, опросы, в т.ч. дистанционные), о качестве оказания услуг. Актуализация анкеты для оценки пользователями	В течение 2021 – 2022 гг.	Заведующие структурными подразделениями МКУК «УГЦБС»	Получение общественного мнения (независимой оценки) о работе библиотек с целью	Изучение мнения получателей услуг. Наличие информации на официальном сайте

	качества услуг, предоставляемых библиотеками. Наличие в библиотеках тетрадей отзывов и предложений.			улучшения качества работы.	
3.2.	Проведение анализа поступивших предложений и замечаний от посетителей в ходе анкетирования и опросов.	В течение 2021 – 2022 г.г.	Заведующие структурными подразделениями МКУК «УГЦБС»	Получение общественного мнения (независимой оценки) о работе библиотек с целью улучшения качества работы.	Процентное увеличение респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг
3.3..	Обеспечение удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (в том числе с помощью электронных устройств).	В течение 2021 – 2022 г.г.	Редактор	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещённой на сайте учреждения.	Расширение круга пользователей.
3.4..	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей.	В течение 2021 – 2022 г.г.	Главный библиограф	Повышение комфортности и оперативности получения информации	Процентное увеличение количества выполненных виртуальных справок
3.5..	Систематическое обновление книжного фонда.	В течение 2021 – 2022 г.г.	Заведующий ОКиО	Повышение уровня удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг	Процентное уменьшение отказов на запросы пользователей
4. Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг					
4.1.	Проведение производственных совещаний с сотрудниками МКУК «УГЦБС».	В течение 2021 – 2022 г.г.	Директор МКУК «УГЦБС»	Оперативное решение вопросов улучшения качества	Выполнение мероприятий

				работы библиотек	
4.2.	Повышение квалификации, в том числе в рамках национального проекта «Культура», интеграция передовых библиотечных практик.	В течение 2021 – 2022 г.г.	Заведующий МБО	Повышения качества предоставляемых услуг	Выполнение мероприятий. Повышение эффективности работы учреждения
4.3.	Направление сотрудников учреждения на обучение по вопросам обеспечения доступности библиотечного обслуживания пользователей с ограниченными возможностями здоровья. Проведение инструктирования по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории.	В течение 2021 – 2022 г.г.	Директор МКУК «УГЦБС»	Повышение качества обслуживания.	Процентное увеличение респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг