

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУК «ЦБС»

Минераловодского городского округа



И.Н. Азарова

2017 г.

**План
мероприятий по улучшению качества работы
по результатам независимой оценки качества оказания услуг
МБУК «Централизованная библиотечная система»
Минераловодского городского округа
на 2018 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственный исполнитель	Результат
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1	Доработка сайта МБУК «ЦБС» в соответствии со ст. 36.2 Закона РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре» и требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1 полугодие 2018 года	Заведующий отделом программно-технологического обеспечения; Заведующая справочно-информационно-библиографическим отделом	Размещение на сайте: - схемы проезда; - даты создания организации, сведений об учредителе; - решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры; - учредительных документов, копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры информацию о выполнении

				<p>муниципального задания;</p> <p>Размещение информации о планируемых мероприятиях в более доступной форме для потребителей услуг в соответствующих разделах («Афиша», «Мероприятия» и т. д.)</p> <p>Размещение на сайте более подробного описания материально-технического обеспечения организации, ориентированного на потребителей услуг.</p> <p>Создание на официальном сайте раздела по независимой оценке качества оказания услуг (с последующим размещением в нем информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг, предложений об улучшении качества их деятельности, плана по улучшению качества работы организации и др.)</p>
1.2	Предоставление и регулярное обновление информации в помещениях библиотек (правила пользования, услуги, режим работы, номера телефонов и др. контактная информация, планы мероприятий и т.д.)	Постоянно	Руководители структурных подразделений; заведующая отделом развития и методической работы	Информирование населения о системе услуг
2. Повышение комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения				
2.1	Содержание зданий и помещений в надлежащем санитарном и эстетическом состоянии, благоустройство территорий, прилегающих к зданиям библиотек	В течение года	Директор, Завхоз, руководители структурных подразделений	Повышение комфортности условий пребывания в организации культуры

2.2	Предоставление дополнительных платных услуг (копирование, сканирование и т.д.)	В течение года	Директор, заместитель директора, экономист	Расширение спектра предоставляемых услуг, повышение эффективности деятельности учреждения
2.3	Совершенствование предоставления населению услуг в электронном виде	В течение года	Заведующий отделом программно-технологического обеспечения	Наличие и развитие электронных сервисов, предоставляемых библиотеками посетителям (в т.ч. с помощью мобильных устройств), а также повышение удобства их использования
2.4	Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения услуг в учреждениях культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья	В течение года	Директор	Обустройство прилегающей территории, пандусов, входной группы, обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников				
3.1	Эффективное использование кадров библиотеки. Анализ качества работы персонала	В течение года	Директор, заместитель директора, ведущий специалист по кадрам	Обеспечение условий для психологической безопасности и комфорта в учреждениях культуры
3.2	Обеспечение соответствия работников квалификационным требованиям, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки работников	В течение года	Директор, заместитель директора, заведующая отделом развития и методической работы, ведущий специалист по кадрам	Повышение компетентности персонала в профессиональных вопросах
3.3	Обмен опытом с другими учреждениями. Проведение обучающих семинаров и мастер-классов для библиотечных работников	В течение года	Директор, заместитель директора, заведующая отделом развития и	Повышение компетентности персонала в профессиональных вопросах. Установление доброжелательных взаимоотношений с посетителями

			методической работы, руководители структурных подразделений	
3.4	Проведение стажировок и практикумов для вновь принятых сотрудников	По мере необходимости	Заместитель директора, заведующая отделом развития и методической работы; ведущий специалист по кадрам	Повышение компетентности персонала в профессиональных вопросах. Установление доброжелательных взаимоотношений с посетителями
3.5	<p>Повышение качества методической работы библиотек:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мониторинг профессиональных интересов библиотекарей Минераловодского городского округа; - проведение исследований в области информационных потребностей читателей Минераловодского городского округа и их библиотечного обслуживания; - формирование перечня актуальных тем для проведения семинаров, курсов повышения квалификации, круглых столов, лабораторий (на основе проводимого мониторинга); - проведение методических мероприятий, получение обратной связи с аудиторией (семинары, издание методических пособий и т.п.); - регулярное повышение квалификации сотрудников, осуществляющих методическую деятельность. 	В течение года	Директор, заместитель директора, заведующая отделом развития и методической работы	Повышение компетентности персонала в профессиональных вопросах. Установление доброжелательных взаимоотношений с посетителями

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

4.1	Проведение регулярного внутреннего контроля качества оказания услуг в учреждении специалистами библиотеки	Ежеквартально	Директор, заместитель директора, заведующая отделом развития и методической работы	Удовлетворенность качеством оказания услуг не менее 98 %
4.2	Размещение актуальной и достоверной информации на сайте МБУК «ЦБС». Размещение на официальном сайте фотоотчетов наиболее важных мероприятий, статистических показателей работы	В течение года	Заместитель директора, заведующая отделом развития и методической работы, заведующий отделом программно-технологического обеспечения	Повышение качества и содержания информации о деятельности организации культуры, актуализация информации на официальном сайте. Увеличение числа посещений сайта учреждения.
4.3	Издание для пользователей буклетов, рекламных изданий с актуальной информацией о деятельности библиотек	Ежеквартально	Заведующая справочно-информационно-библиографическим отделом	Повышение качества и содержания полиграфических материалов