

Муниципальное учреждение культуры
«Бежецкая межпоселенческая центральная районная
библиотека им. В.Я. Шишкова»

ПРИКАЗ

от 27.12.2018 г.

№ 31/1 - п

**Об утверждении плана мероприятий по улучшению
качества работы МУК «Бежецкая МЦРБ им. В.Я. Шишкова»**

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуги МУК «Бежецкая МЦРБ им. В.Я. Шишкова» и в целях улучшения качества работы учреждения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Разработать план мероприятий по улучшению качества работы МУК «Бежецкая МЦРБ им. В.Я. Шишкова» на 2019 год, согласно приложению к приказу Комитета по делам культуры, молодежи, спорта и туризма администрации Бежецкого района от 24.10.2018 г. № 88-п.
2. Утвердить план мероприятий по улучшению качества работы учреждения (Приложение № 1).
3. Довести план мероприятий по улучшению качества работы до сотрудников учреждения.
4. Ответственным лицам своевременно выполнять основные мероприятия, согласно плана.
5. Разместить план мероприятий по улучшению качества работы учреждения на официальном сайте учреждения в сети Интернет.
6. Контроль за исполнение настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора
МУК «Бежецкая МЦРБ им. В.Я. Шишкова»



Ильина О.В.

**Приложение № 1 к Приказу
И.о. директора МУК «Бежецкая МЦРБ
им. В.Я. Шишкова»
от 27.12.2018 г. № 31/1 - п**

**План мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры
«Бежецкая межпоселенческая центральная районная библиотека им. В.Я. Шишкова» на 2019 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1. Повышение доступности информации о деятельности библиотеки				
1	Устранение замечаний на официальном сайте библиотеки, выявленных в результате проведения независимой оценки качества в 2018 г.	1 квартал 2019 г.	Директор, Зав. отделом ЭЧЗ	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке.
2	Размещение на сайте библиотеки Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2019 год	1 квартал 2019 г.	Директор, Зав. отделом ЭЧЗ	Повышение информированности пользователей библиотеки. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
3	Размещение отчета о работе библиотеки за 2018 г.	1 квартал	Зав. отделом ЭЧЗ	Повышение информированности пользователей о библиотеке.
4	Предоставление информационно аналитического отчета деятельности учреждения за отчетный год в Комитет по делам культуры, молодежи, спорта и туризма администрации Бежецкого района	1 квартал	Директор, Зав. методическим отделом	Открытость и доступность информации.

5	Размещение на сайте учреждения муниципального задания, План финансово-хозяйственной деятельности	В течение года	Зав. отделом ЭЧЗ	Открытость и доступность информации.
6	Размещение на сайте учреждения сведений о предоставляемых учреждением услугах	В течение года, по мере обновления информации	Директор, Зав. отделом ЭЧЗ	Совершенствование рекламной деятельности. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса, максимизация прибыли. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
7	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи: книга отзывов и предложений, анкетирование, разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения	1 квартал 2019 г., в течение года	Директор, Зав. отделом ЭЧЗ, Зав. методическим отделом	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса. Отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
8	Пополнение и развитие на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	В течение года	Зав. отделом ЭЧЗ	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
9	Развитие и наполнение информацией сайта учреждения	1 квартал 2019 г., в течение года	Зав. отделом ЭЧЗ	Совершенствование рекламной деятельности. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
10	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ	В течение года	Зав. методическим отделом, ведущие специалисты	Совершенствование рекламной деятельности. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса. Рост количества потребителей услуг.

2. Расширение перечня услуг, предоставляемых населению, поиск дополнительных форм работы с потребителями услуг

1	Увеличение разнообразия творческих групп, кружков по интересам	В течение года	Ведущие специалисты	Совершенствование рекламной деятельности. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
2	Систематические публикации информации о работе библиотек в новостной ленте сайта	В течение года	Зав. отделом ЭЧЗ, ведущие специалисты	Повышение качества обслуживания населения. Совершенствование рекламной деятельности. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг.
3	Размещение новых электронных книг на сайте библиотеки	В течение года, по мере поступления литературы	Зав. отделом ЭЧЗ	Повышение информированности пользователей о новых изданиях. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса.
4	Внедрение новых форм работы	В течение года	Ведущие специалисты	Повышение уровня качества предоставляемых услуг. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие платных услуг. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
5	Выпуск рекламных материалов, буклетов, информационных листовок, закладок	В течение года	Ведущие специалисты	Совершенствование рекламной деятельности. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.
6	Разработка и заказ на изготовление информационного стенда об услугах учреждения для удобства получения информации посетителями. <i>* При наличии финансирования</i>		Директор, Зам. директора	Совершенствование рекламной деятельности. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. Рост количества потребителей услуг.

7	Освещенность фасада библиотеки <i>* При наличии финансирования</i>	В течение года	Директор Зам. директора	Совершенствование рекламной деятельности. Повышение качества обслуживания населения. Рост количества потребителей услуг.
3. Создание благоприятных условий для посещения библиотеки и получения библиотечных услуг				
1	Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: - организация помощи для беспрепятственного посещения отделов обслуживания и мероприятий; - систематическое обеспечение контроля, ремонта и покраски пандуса	В течение года	Зам. директора, ведущие специалисты	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в библиотеке. Организация работы по обеспечению безопасного комфортного пространства в помещениях учреждения и на прилегающей территории. Положительные отзывы со стороны населения.
2	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры. Организация меча для отдыха в фойе для детей и взрослых. <i>* При наличии финансирования</i>	В течение года	Директор, зам. директора, ведущие специалисты	Организация комфортного пребывания посетителей в библиотеке. Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения. Положительные отзывы со стороны пользователей.
3	Содержание здания учреждения в надлежащем санитарном состоянии, уборка территории и помещений ежедневно	Ежедневно	Зам. директора	Соответствие территорий и помещений библиотеки потребностям получения услуг.
4	Приобретение технических средств, для дополнительного оборудования отделов библиотеки <i>* При наличии финансирования</i>	В течение года	Директор, Зам директора	Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым современным оборудованием. Повышение качества обслуживания населения. Обеспечение соответствия качества информационно-библиотечных услуг. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, развитие платных услуг.

5	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности.	В течение года	Директор, Зам. директора	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке.
4. Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг				
	Проведение совещаний с заведующими отделами и структурными подразделениями	В течение года	Директор	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотеки.
1	Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров	В течение года	Директор, Зам. директора, Зав. методическим отделом	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие платных услуг. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг.
2	Проведение с сотрудниками беседы по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	В течение года, при приеме на работу	Директор, Зам. директора, Зав. методическим отделом	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.