

УТВЕРЖДАЮ
 Директор МБУ ЦБС ПМР
 О.В. Поп
 « ____ » _____ 20__ г.

**План мероприятий по улучшению качества работы
 муниципального бюджетного учреждения
 "Централизованная библиотечная система Прокопьевского муниципального района" на 2020 год
 (далее МБУ ЦБС)**

| № 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 МБУ ЦБС Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2020 год | за 2019 год | 1 квартал 2020 года | Директор, Заведующий отделом информационных технологий | Повышение информированности пользователей библиотеки. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа. | Наличие на сайте указанной информации (выполнение) |
| 1.2. | Размещение на сайте отчета о деятельности МБУ ЦБС за 2019 г. | за 2019 год | 1 квартал 2020 года | Директор, Заведующий отделом информационных технологий | Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотек | Наличие на сайте указанной информации (выполнение) |
| 1.3. | Размещение на сайте МБУ ЦБС: 1. Плана работы МБУ ЦБС на 2020 год; | за 2019 год | 1 квартал 2020 года | Директор, Заведующий отделом | Повышение открытости и доступности информации для пользователей | Наличие на сайте указанной информации |

| | | | | | | |
|------|---|-------------|---|--|--|--|
| | <p>2. Муниципального задания на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов;</p> <p>3. Отчета о выполнении муниципального задания за 2020 год;</p> <p>4. Плана финансово-хозяйственной деятельности на 2020 год и плановый период 2021г., 2022г.</p> <p>5. Отчета об исполнении учреждением плана финансово-хозяйственной деятельности за 2020 год;</p> | | <p>1 квартал 2020 года</p> <p>1-4 квартал 2020 года</p> <p>1 квартал 2020 года</p> <p>1-4 квартал 2020 года</p> | информационных технологий | библиотек. | (выполнение) |
| 1.4. | <p>Систематическое размещение информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о работе библиотек на сайте учреждения, в СМИ и социальных сетях; - о новых поступлениях. | за 2019 год | В течение 2020 г. по мере проведения библиотечных мероприятий | Заведующий отделом информационных технологий, методисты, заведующие структурными подразделениями ЦБС | Повышение информированности пользователей о библиотеке | Рост количества потребителей услуг. |
| 1.5. | Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи: книга отзывов и предложений, анкетирование, раздел обратной связи (вопрос-ответ) на официальном сайте МБУ ЦБС | за 2019 год | Постоянно | Заведующий отделом информационных технологий | <p>Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса.</p> <p>Отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг.</p> <p>Устранение замечаний по работе библиотеки,</p> | Процентное увеличение респондентов. полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг. |

| | | | | | | |
|---|--|-------------|--|--|---|--|
| | | | | | выявленных в результате анализа. | |
| 1.6. | Систематическое обновление информационного стенда в филиалах МБУ ЦБС | за 2019 год | Ежемесячно | Заведующие филиалами МБУ ЦБС | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра услуг. | Рост количества потребителей услуг. |
| 2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | | |
| 2.1. | Содержание зданий филиалов МБУ ЦБС в надлежащем санитарном состоянии, уборка территории и помещений | за 2019 год | Ежедневно | Директор, заведующие филиалами МБУ ЦБС | Соответствие территорий и помещений библиотеки потребностям получения услуг. | Положительная оценка уровня комфортности пребывания в библиотеках. |
| 2.2. | Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности. | за 2019 год | В течение года | Директор, заведующие филиалами МБУ ЦБС | Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке. | Отсутствие предписаний. |
| 2.3. | Обеспечение доступности посещения библиотек для лиц с ограниченными возможностями здоровья. | за 2019 год | В течение года, по мере поступления финансирования | Директор, заведующие филиалами МБУ ЦБС | 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. Наличие в библиотеках тетрадей отзывов и предложений. | за 2019 год | В течение 2020 года | заведующие филиалами МБУ ЦБС | Получение общественного мнения (независимой оценки) о работе библиотек с целью улучшения качества работы. | Изучение мнения получателей услуг. Результативность деятельности учреждения. |
| 3.2. | Проведение анализа поступивших предложений и замечаний от | за 2019 год | 4 квартал 2020 года | Заведующий отделом | Получение общественного | Процентное увеличение |

| | | | | | | |
|---|--|-------------|--------------------------------------|--|--|--|
| | посетителей в ходе анкетирования и опросов. | | | информационных технологий | мнения (независимой оценки) о работе библиотек с целью улучшения качества работы. | респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг. |
| 3.3. | Выполнение информационных запросов удаленных пользователей. | за 2019 год | В течение 2020 года | Специалисты отделов МБУ ЦБС | Повышение комфортности и оперативности получения информации. | Процентное увеличение количества выполненных виртуальных справок. |
| 3.4. | Систематическое обновление книжного фонда. Повышение качества книжных фондов библиотек: <ul style="list-style-type: none"> • постоянное отслеживание потребностей читателей (запросы и статистика отказов), • отслеживание новинок литературы, • мониторинг устаревшей и пришедшей в негодность литературы; • приобретение необходимой литературы. | за 2019 год | В течение 2020 года | Заведующий отделом комплектования, обработки литературы, организации использования единого фонда ЦБС | 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 МБУ ЦБС ПМР | за 2019 год | В течение 2020 года | Директор, Методисты МБУ ЦБС | Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотек . | Выполнение мероприятий. |
| 4.2. | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и | за 2019 год | В течение года, при приеме на работу | Директор, главный библиотекарь, кадрового сектора | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания | Выполнение мероприятий. Повышение эффективности |

| | | | | | | |
|------|---|-------------|---------------------|----------|---|--|
| | вежливости к посетителям учреждения | | | | населения. | работы учреждения. |
| 4.3. | Повышение квалификации, изучение опыта работы других библиотек. | за 2019 год | В течение 2020 года | Директор | Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг. | Выполнение мероприятий. Повышение эффективности работы учреждения. |