

**План мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг  
Муниципального бюджетного учреждения  
"Централизованная библиотечная система Прокопьевского  
муниципального района"  
(далее МБУ ЦБС)**

№	Наименование мероприятий	Сроки исполнения	Ответственные исполнители	Результат
<b>1. Открытость и доступность информации об организации библиотек</b>				
1.1.	Размещение на сайте МБУ ЦБС публичного отчета о деятельности МБУ ЦБС за 2018 год	Январь 2019	Поп О.В. Зав. отделом информационных технологий	Повышение информированности пользователей об общедоступных библиотеках
1.2.	Обеспечение проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района.	Июль - Декабрь 2019	Поп О.В.	
1.3.	Разработка и периодическая актуализация анкеты для оценки пользователями качества услуг, предоставляемых библиотекой	июль текущего года	Поп О.В., Зав. отделом информационных технологий	Анкета пользователя
1.4.	Размещение на официальном сайте МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района <a href="http://www.mucbsprokopregion.ru/">http://www.mucbsprokopregion.ru/</a> анкеты для оценки качества оказания услуг в онлайн-режиме.	1 августа текущего года	Зав. отделом информационных технологий	Размещение сервиса на сайте МБУ ЦБС
1.5.	Информирование о проведении онлайн опроса и проведение опроса получателей государственных услуг о качестве и доступности государственных услуг в сфере культуры на территории Прокопьевского муниципального района.	с 2 августа по 1 декабря	Зав. библиотеками	Размещение информации на сайте ЦБС, в социальной сети, объявление.
1.6.	Проведение анкетирования пользователей по оценке качества услуг, предоставляемых библиотекой.	с 2 августа по 1 декабря	Зав. библиотеками	Опрос пользователей
1.7.	Оценка результатов, полученных путем опроса пользователей. Подготовка и утверждение письменного отчета о результатах проведения опроса и расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг.	с 1 по 15 декабря	Поп О.В. Зав. отделом информационных технологий.	Информационно-аналитическая справка

1.8.	Проведение мероприятий по улучшению качества услуг, предоставляемых библиотекой с учетом замечаний и пожеланий пользователей	В течение года	Поп О.В.	Увеличение количества пользователей, удовлетворенных качеством услуг
1.9.	Размещение информации о результатах оценки качества оказания услуг МБУ ЦБС Прокопьевского муниципального района на официальном сайте <a href="http://www.mucbsprokopregion.ru/">http://www.mucbsprokopregion.ru/</a>	декабрь 2019	Зав. отделом информационных технологий.	Повышение информированности пользователей
1.10.	Размещение на сайте МБУ ЦБС утвержденного Плана по улучшению качества услуг на 2020 год	январь 2020	Зав. отделом информационных технологий	Повышение информированности пользователей о МБУ ЦБС
1.11.	Работа по улучшению качества содержания информации и актуализация информации на официальном сайте	В течение года	Зав. отделом информационных технологий	Повышение информированности пользователей о МБУ ЦБС
1.12.	Предоставление сведений обязательных для размещения на сайте в соответствии с действующим федеральным законодательством, нормативными актами Министерства культуры РФ, МБУ ЦБС, Управления культуры Прокопьевского района, Администрации Прокопьевского муниципального района	В течение года	Зав. отделом информационных технологий	Повышение информированности пользователей о МБУ ЦБС
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>				
2.1.	Содержание зданий и помещений библиотек в надлежащем санитарном и эстетическом состоянии, уборка территорий и помещений библиотек	В течение года	Зав. библиотеками	Соответствие территорий и помещений библиотек потребностям получения услуг
2.2.	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности	В течение года	Поп О.В. Зав. библиотеками	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в общедоступных библиотеках
2.3.	Размещение и обновление сведений о предоставляемых муниципальных услугах на сайте МБУ ЦБС, информационных стендах библиотек	В течение года	Поп О.В. Зав. отделом информационных технологий Зав. библиотеками	Повышение информированности пользователей об общедоступных библиотеках
2.4.	Организация работы клубов, объединений по интересам,	В течение года	Зав. библиотеками	Создание площадок для живого

	проведение культурно-массовых мероприятий			неформального общения и досуга, для творческого самовыражения и личностного развития
2.5.	Издание для пользователей буклетов, рекламных изданий с актуальной информацией	В течение года	Зав. библиотеками	Повышение информированности пользователей
<b>3. Доброжелательность и вежливость, компетентность работников библиотек</b>				
3.1.	Переподготовка и повышение квалификации специалистов, изучение опыта работы библиотек	В течение года	Поп О.В.	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг
3.2.	« Школы начинающего библиотекаря»: проведение занятий и практикумов для вновь принятых сотрудников	В течение года	Заведующий методическим отделом	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг
3.3.	Анализ качества работы персонала	В течение года	Заведующий методическим отделом	Обеспечение соответствия качества библиотечной деятельности сотрудников
3.4.	Проведение рабочих совещаний с заведующими отделами и заведующими библиотеками-филиалами	В течение года	Поп О.В.	Оперативное решение вопросов по улучшению качества работы общедоступных библиотек
<b>4. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
4.1.	Материально-техническое обеспечение предоставления информационно- библиотечных услуг	В течение года	Поп О.В.	Обеспечение соответствия качества информационно-библиотечных услуг
4.2.	Размещение информации о новых поступлениях литературы на сайте МБУ ЦБС	В течение года	Специалист отдела информационных технологий	Повышение информированности пользователей о новых изданиях
4.3.	Предоставление пользователям доступа к СПС «Консультант Плюс», системе «ГАРАНТ»	В течение года	Центры ПЦПИ при библиотеках	Повышение комфортности получения информационных услуг
4.4.	Усовершенствование размещения рекламных объявлений о мероприятиях в помещениях библиотек	В течение года	Зав. библиотеками	Повышение информированности пользователей о мероприятиях общедоступных

				библиотек
--	--	--	--	-----------