

Утверждаю  
Директор МБУК «ЦБС»  
Е.В. Парасоцкая  
«04» апреля 2017 г.

**План мероприятий по улучшению качества работы учреждения культуры**  
Наименование учреждения культуры: Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Централизованная библиотечная система» города Батайска

№ п/п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении</b>						
1.	Размещение на сайте учреждения сведений о предоставляемых учреждением услугах.	Усовершенствование рекламной деятельности	Ежемесячно	Заместитель директора	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса	Рост количества потребителей услуг
2.	Систематические публикации информации о работе библиотек в новостных лентах сайтов	Усовершенствование рекламной деятельности	По мере проведения библиотечных мероприятий	Методисты, заведующие структурными подразделениями ЦБС	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса	Рост количества потребителей услуг

3.	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ и социальных сетях	Усовершенствование рекламной деятельности	Еженедельно	Методисты, заведующие структурными подразделениями ЦБС	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование читательского спроса	Рост количества потребителей услуг
4.	Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения с возможностью оставлять комментарии	Усовершенствование рекламной деятельности	Постоянно	Заместитель директора	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса	Рост количества потребителей услуг
5.	Разработка и изготовление информационного стенда о работе МБУК «ЦБС» для удобства получения информации посетителями.	Усовершенствование рекламной деятельности	III квартал 2017 года	Директор	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование читательского спроса, развитие спектра услуг.	Рост количества потребителей услуг

6.	Систематическое обновление информационного стенда	Усовершенствование рекламной деятельности	Ежемесячно	Заведующая отделом обслуживания, заведующие структурными подразделениями ЦБС	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра услуг.	Рост количества потребителей услуг
7.	Обеспечение доступности информации о работе МБУК «ЦБС» для жителей Батайска	Усовершенствование рекламной деятельности	По мере необходимости	заведующие структурными подразделениями ЦБС	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра услуг.	Рост количества потребителей услуг
<b>Организация комфортных условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья</b>						
8.	Организация места для отдыха в фойе для детей и взрослых	Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг	Постоянно	Начальник хозяйственного отдела	Организация работы по обеспечению комфортного и эстетичного пространства в помещениях учреждения.	Положительные отзывы со стороны пользователей

9.	<p>Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в читальном зале</li> <li>- систематическое обеспечение контроля и ремонта пандуса</li> </ul>	<p>Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг</p>	<p>По мере необходимости</p> <p>По мере необходимости</p>	<p>Начальник хозяйственного отдела</p>	<p>Организация работы по обеспечению безопасного комфортного и эстетичного пространства в помещениях учреждения и на прилегающей территории.</p> <p>Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения.</p>
10.	<p>Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)</p>	<p>Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов</p>	<p>В течение отчетного периода, обновление по мере необходимости</p>	<p>Методисты, заведующие структурными подразделениями ЦБС</p>	<p>Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения.</p> <p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта.</p> <p>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту.</p>	<p>Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта Учреждения</p>

11.	Удобство графика работы организации культуры	Анализ и изучение мнения получателей услуг.	в течение отчетного периода	Директор	График работы библиотек, информации о работе библиотек в праздничные дни и памятные даты. Размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам Учреждения
12.	Приобретение технических средств, для дополнительного оборудования залов обслуживания читателей  * При наличии финансирования	Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым современным оборудованием и литературой	Согласно плану закупок	Директор	Повышение качества обслуживания населения.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг.
<b>Показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждения</b>						
13.	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении.	При приеме на работу, ежегодно на общем собрании	Зам.директора	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.

14.	Внедрение новых форм работы	Повышение уровня качества предоставляемых услуг	Ежеквартальный мониторинг	Зам. директора	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
15.	Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров на 1.5%	Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения.	До 2020 года	Директор	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра услуг.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению, положительные
16.	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)	Повышение уровня качества предоставляемых услуг.	Постоянно	Зам. директора	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование читательского спроса, развитие спектра услуг.	Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг

Директор Муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Централизованная библиотечная система» г.Батайск

Е.В. Парасоцкая