

**План мероприятий по улучшению качества работы
муниципального бюджетного учреждения культуры
Централизованной библиотечной системы г. Таганрога на 2023 год (далее МБУК ЦБС)**

№ п/п	Наименование мероприятий	Основание реализации (результат независимо от 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 МБУК ЦБС Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2023 год	за 2020 год	1 квартал 2023 года	Директор, заведующий отделом «Центр 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 МБУК ЦБС за 2022 г.	за 2020 год	1 квартал 2023 года	Директор, заведующий «Организационно-методическим отделом»	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотек	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.3.	Размещение на сайте МБУК ЦБС: 1. Плана работы МБУК ЦБС на 2023 год; 2. Муниципального задания на 2023 год и на плановый период 2024 и 2024 годов; 3. Отчета о выполнении муниципального задания за 2023 год; 4. Плана финансово-хозяйственной деятельности на 2023 год и плановый период 2024г. 2025г. 5. Отчета об исполнении учреждением плана финансово-хозяйственной деятельности за 2023год;	за 2020 год	1 квартал 2023 года 1 квартал 2023 года 1-4 квартал 2023 года 1 квартал 2023года 1-4 квартал 2023года	Директор, Заведующий отделом «Центр информационных технологий»	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотек.	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.4.	Систематическое размещение	за 2020 год	В течение 2023 г.	Заведующие	Повышение	Рост количества

	информации: - о работе библиотек на сайтах учреждения, в СМИ и социальных сетях; - о новых поступлениях.		по мере проведения библиотечных мероприятий	Рекламно-информационным отделом и Организационно-методическим отделом, заведующие структурными подразделениями МБУК ЦБС	информированности пользователей о библиотеке	потребителей услуг.
1.5.	Регулярный мониторинг удовлетворенности и качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи: книга обращений, анкетирование, раздел обратной связи (вопрос-ответ) на официальном сайте МБУК ЦБС	за 2020 год	Постоянно	Директор, зам. директора по библиотечной работе. Заведующий отделом «Центр Информационных технологий»	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.	Процентное увеличение респондентов полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.
1.6.	Систематическое обновление информационных стендов в МБУК ЦБС	за 2020 год	Ежемесячно	Заведующий Рекламно-информационным отделом. Заведующие филиалами МБУК 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 МБУК ЦБС в надлежащем санитарном состоянии, уборка территории и помещений	за 2020 год	Ежедневно	Зам.директора по АХЧ, заведующие филиалами МБУК 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 2020 год	В течение года	Специалист по охране труда, заведующие филиалами МБУК ЦБС	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке.	Отсутствие предписаний.
2.3.	Обеспечение доступности посещения библиотек для лиц с ограниченными возможностями	за 2020 год	В течение года, по мере поступления финансирования	Зам.директора по АХЧ, Главный инженер по	Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными	Повышения уровня комфортности и доступности услуг.

	здоровья.			обслуживанию зданий заведующие филиалами МБУК ЦБС	возможностями здоровья	
3. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
3.1.	Проведение мониторинга (анкетирование, опросы, в т.ч дистанционные), о качестве оказания услуг.	за 2020 год	В течение 2023 года	Заведующие структурными подразделениями МБУК 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 посетителей в ходе анкетирования и опросов.	за 2020 год	4 квартал 2023 года	Директор	Получение общественного мнения (независимой оценки) о работе библиотек с целью улучшения качества работы.	Процентное увеличение респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.
3.3.	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей.	за 2020 год	В течение 2023 года	Специалисты структурных подразделений МБУК 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 2020 год	В течение 2023 года	Заведующий отделом комплектования и обработки документов.	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 МБУК ЦБС	за 2020 год	В течение 2022 года	Директор	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотек.	Выполнение мероприятий.

4.2.	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	за 2020 год	В течение года, при приеме на работу	Заведующие структурными подразделениями МБУК ЦБС	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения.	Выполнение мероприятий. Повышение эффективности работы учреждения.
4.3.	Повышение квалификации, изучение опыта работы других библиотек.	за 2021 год	В течение 2022 года	Директор, заведующий «Организационно-методическим отделом»	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг.	Выполнение мероприятий. Повышение эффективности работы учреждения.