

Приложение №2

к приказу директора МКУК
ЩМБ

от 09.01.2025 №5-П

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ МКУК ЩМБ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ**

№ п/ п	Наименование мероприятий	Основани е реализаци и (результат независим о й оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризуюш ие результат выполнения
1. Открытость и доступность информации об учреждении, удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.1	Размещение на сайте МКУК ЩМБ Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2025-26год	За 2022 год	1 квартал 2025 года	Директор, ответственный за ведение официального сайта МКУК ЩМБ	Повышение информированнос ти пользователей библиотеки. Устранение замечаний по работе	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)

1.2	Размещение на сайте отчета о деятельности МКУК ЩМБ за 2024 г	За 2022 год	1 квартал 2025 года	Директор, ответственный за ведение официального сайта МКУК ЩМБ	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотек	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.3	Размещение на сайте МКУК ЩМБ: 1. Плана работы МКУК ЩМБ на 2025 год; 2. Бюджетной сметы на 2025 и плановые периоды на 2026-2027 годы.3. Отчета об исполнении учреждением бюджетной сметы за 2024 год;	За 2022 год	1 квартал 2025 года	Директор, ответственный за ведение официального сайта МКУК ЩМБ	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотек	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.4	Систематическое размещение информации: - о работе библиотеки на сайте учреждения, в СМИ и социальных сетях; - о	За 2022 год	Постоянно, по мере проведения библиотечных мероприятий и поступлений	Директор, заведующий отделом обслуживания читателей, ответственный за	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотек	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)

	новых поступлений:		новой литературы	ведение официального сайта МКУК ЦМБ		
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 МКУК ЦМБ	За 2022 год	Постоянно	Директор, заведующий отделом обслуживания читателей, ответственный за ведение официального сайта МКУК ЦМБ	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.	Увеличение респондентов. полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.
2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
2.1	Содержание здания МКУК ЦМБ в надлежащем санитарном состоянии, уборка территории и помещения	За 2022 год	Ежедневно	Директор, заведующий хозяйством	Соответствие территорий и помещений библиотеки потребностям получения услуг.	Положительная оценка уровня комфорта пребывания в библиотеке.
2.2.	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и	За 2022 год	В течении года	Директор, заведующий хозяйством	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке.	Отсутствие предписаний.

	антитеррористической безопасности.								
2.3.	Обеспечение доступности посещения библиотек для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	За 2022 год	В течение года, по мере поступления финансирования	Директор, заведующий хозяйством	Доступность посещения учреждений 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 библиотеке тетради отзывов и предложений	За 2022 год	В течение года	Директор, заведующий отделом обслуживания читателей.	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 2022 год	4 квартал 2025 года	Директор, заведующий отделом обслуживания читателей.	Получение общественного мнения (независимой оценки) о работе библиотек с целью улучшения качества работы	Увеличение респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.			
3.3.	Выполнение	За 2022	В течении	заведующий	Повышение	Увеличение			

	информационных запросов удаленных пользователей	год	2025 года	отделом обслуживания читателей.	комфортности и оперативности получения информации	респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.
3.4.	Систематическое обновление книжного фонда. Повышение качества книжных фондов библиотек: • постоянное отслеживание потребностей читателей (запросы и статистика отказов), • отслеживание новинок литературы, мониторинг устаревшей и пришедшей в негодность литературы; • приобретение необходимой литературы.	За 2022 год	В течении 2025 года	заведующий отделом обслуживания читателей, заведующий отделом комплектования и обработки фондов	Повышение уровня удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг	уменьшение отказов на запросы пользователей.
4 Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг						
4.1.	Проведение производственных	За 2022 год	В течении 2025 года	Директор, методисты	Оперативное решение вопросов	Выполнение мероприятий

	совещаний с сотрудниками МКУК ЦСМБ					улучшения качества работы библиотеки	
4.2.	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	За 2022 год	В течение года, при приеме на работу	Директор	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения	
4.3.	Повышение квалификации, изучение опыта работы других библиотек.	За 2022 год	В течении 2025 года	Директор	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг.	Выполнение мероприятий. Повышение эффективности работы учреждения.	