

Муниципальное казенное учреждение  
«Библиотека им. Ф.Ф.Павленкова»  
Яйвинского городского поселения

ПРИКАЗ

от 30.12.2015г.

№31-од

Об утверждении плана  
мероприятий по улучшению  
качества работы МКУ «Библиотека»  
на 2016 – 2018 годы

По результатам проведения независимой оценки качества оказания  
услуг МКУ «Библиотека» и в целях улучшения качества работы учреждения,  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества работы МКУ «Библиотека» на 2016 – 2018 годы (Приложение 1).
2. Довести план мероприятий по улучшению качества работы до сотрудников учреждения.
3. Ответственным лицам своевременно выполнять основные мероприятия по улучшению качества работы, согласно плану.
4. Поместить план мероприятий по улучшению качества работы учреждения на официальном сайте.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МКУ «Библиотека»



Л.В. Казанцева

Приложение 1

к приказу № 31-од от 30.12.2015г.



МКУ УТВЕРЖДАЮ  
Директор МКУ «Библиотека»

Л.В. Казанцева

«30» декабря 2015 г.

План мероприятий по улучшению качества работы МКУ «Библиотека»  
на 2016-2018 год

№ п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Повышение открытости и доступности информации об учреждении</b>						
1	Устранение замечаний на официальном сайте, выявленных в результате проведения независимой оценки качества в 2015г.		I квартал 2016 г.	Специалист, ответственный за ведение сайта	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке	Повышение информированности потенциальной аудитории Учреждения и, как следствие, увеличение посещаемости
2	Размещение и регулярное обновление информации об учреждении на официальном сайте		В течение всего периода работы	Заведующий отделом взрослого обслуживания, заведующий отделом детского обслуживания, специалист, ответственный за ведение сайта	Повышение информационной открытости	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на

						официальном сайте
3	Регулярное информирование о новых мероприятиях на информационных стендах и на сайте учреждения		В течение всего периода работы	Заведующий отделом взрослого обслуживания, заведующий отделом детского обслуживания, специалист, ответственный за ведение сайта	Повышение доступности информации о библиотеке	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте
4	Создание новых информационных стендов в фойе здания о деятельности учреждения		2018 г.	Директор учреждения	Информационная открытость Учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации на стендах и других открытых источниках информации
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>						
1	Поддержание уровня комфортности условий пребывания в организации культуры на должном уровне (места для сидения, гардероб, чистота помещений)		В течение всего периода работы	Заведующий отделом взрослого обслуживания, заведующий отделом детского обслуживания	Комфортность пребывания посетителей в учреждении	Оценка комфортных условий пребывания посетителей, повышение имиджа учреждения
2	Разместить на сайте учреждения раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг», наполнить соответствующей информацией		I квартал 2016г.	Директор учреждения, специалист, ответственный за ведение сайта	Обеспечение доступности оценки услуг учреждения	Оценка комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг
3	Создать МБА (обеспечить заказ книги посетителям в		В течение всего периода работы	Директор учреждения, библиограф	Комфортность пользования услугами	Создание комфортных условий

	другой библиотеке)*				учреждения	предоставления услуг
4	Проведение комплекса мероприятий по оборудованию, адаптации объектов социальной сферы как внутри здания, так и снаружи: установить пандус, обеспечить поручнями с обеих сторон наружную лестницу, установить кнопку вызова, приобрести тактильные таблички, тактильные указатели на пол, поручни лестницы		2018 г.	Директор учреждения	Обеспечение беспрепятственного доступа к приоритетным объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения, людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации	Создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в учреждении
5	Регулярное устранение дефектов информации на сайте (нарушений отображения, форматирования или иных)		В течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Специалист, ответственный за ведение сайта	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации о деятельности Учреждения, размещаемой в сети Интернет	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры
6	Приобретение программного продукта, установка, размещение на сайте электронных сервисов обслуживания (создание эл. билета, эл. каталога и т.п.)*		В течение всего периода работы	Директор учреждения, специалист, ответственный за ведение сайта	Комфортность пользования услугами учреждения	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
<b>3. Время ожидания предоставления услуги</b>						
1	Соблюдение режима		В течение всего	Заведующий отделом	Наличие удобного	обеспечение

	работы		периода работы	взрослого обслуживания, заведующий отделом детского обслуживания	графика работы учреждения	получателей социальных услуг в сфере культуры удобным графиком работы учреждения
2	Соблюдение установленных нормативов предоставления услуг		В течение всего периода работы	Заведующий отделом взрослого обслуживания, заведующий отделом детского обслуживания	Своевременное предоставление услуг для посетителей	Своевременное обеспечение получателей предоставленных услуг в сфере культуры
3	Приобретение программного продукта, установка, размещение на сайте электронных сервисов обслуживания (создание эл. билета, эл. каталога и т.п.)*		В течение всего периода работы	Директор учреждения, специалист, ответственный за ведение сайта	Своевременное, комфортное предоставление услуг для посетителей	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры
<b>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>						
1	Соблюдение этики общения. Регулярное инструктирование по обслуживанию инвалидов и других групп маломобильных граждан		В течение всего периода работы	Директор учреждения, заведующий отделом взрослого обслуживания, заведующий отделом детского обслуживания	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения к посетителям	Доброжелательность и компетентность персонала
2	Установить на сайте раздел для обратной связи, для направления предложений по улучшению качества услуг организации		2016	Специалист, ответственный за ведение сайта	Возможность быстрого реагирования на отрицательные сигналы	Повышение качества общения с посетителями
<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>						
1	Своевременное информирование посетителей о новых изданиях		В течение всего периода работы	Библиограф, специалист, ответственный за ведение сайта	Повышение качества информационных услуг	Увеличение книговыдачи

2	Внедрение инновационных методов работы		В течение всего периода работы	Заведующий отделом взрослого обслуживания, заведующий отделом детского обслуживания	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Увеличение посещений, удовлетворённость условиями предоставления социальных услуг
3	Размещение на сайте порядка оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг, предложения об улучшении качества деятельности; план по улучшению качества работы учреждения			Директор учреждения, специалист, ответственный за ведение сайта	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Рост информированности посетителей, удовлетворённость условиями предоставления социальных услуг

\* – при наличии финансирования

Составитель: Директор МКУ «Библиотека»



Л.В. Казанцева