

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ ЛЯНТОР

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЛЯНТОРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

П Р И К А З

от «28» декабря 2024 года

№ 93

Об утверждении плана мероприятий по
улучшению качества работы
муниципального учреждения культуры
«Лянторская централизованная
библиотечная система» на 2025 год

В целях повышения уровня удовлетворенности жителей качеством предоставления муниципальных услуг, на основании данных: исследования качества услуг муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» с помощью комбинирования методики Servqual и Libqual (ноябрь 2024 года), мониторинга уровня удовлетворенности потребителей услуг на официальном сайте МУК «ЛЦБС» (в течение 2024 года)

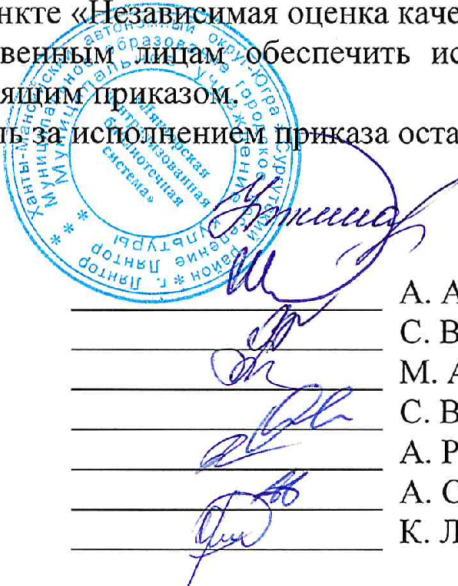
П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить «План мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» на 2025 год (далее План), согласно приложению к настоящему приказу.
2. Разместить План на официальном сайте МУК «ЛЦБС» в разделе 4 «Документы» подпункте «Независимая оценка качества».
3. Ответственным лицам обеспечить исполнение мероприятий Плана, утверждённых настоящим приказом.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Л. В. Уткина

Ознакомлены:



А. А. Шаповалов
С. В. Базарова
М. А. Трофимова
С. В. Омельченко
А. Р. Хайруллина
А. С. Абдурагимов
К. Л. Котова

**План мероприятий по улучшению качества работы
муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» на 2025 год**

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Мониторинг мнения жителей о качестве услуг, оказываемых МУК «ЛЦБС»						
1.1	Обеспечение на сайте учреждения технической возможности выражения мнений получателей услуг, осуществление систематической обработки полученных данных, с предоставлением ежеквартального отчета «Оценка качества услуг МУК «ЛЦБС»» в МКУ «Лянторское управление по культуре, спорту и делам молодежи»	Изучение мнения потребителей услуг	В течение 2025 г.	Программист А.А. Шаповалов, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, ведущий методист А. Р. Хайруллина	Улучшение качества предоставляемых услуг, на основе изучения мнения потребителей услуг	Рост количества потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг
1.2.	Проведение опросов жителей с целью мониторинга уровня удовлетворенности качеством услуг МУК «ЛЦБС» (разработка опросных листов,	Оценивание уровня удовлетворенности потребителей	1 раз в полугодие	Ведущий методист А. Р. Хайруллина, заведующий отделом	Принятие решения об эффективности принимаемых мер, при	Рост количества потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг

2.1.	Проведение публичных отчетов о работе учреждений культуры перед населением города Лянтор	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения	Ежегодно в срок до 15 февраля	Директор Л. В. Уткина, ведущий методист А. Р. Хайруллина	Доклад директора МУК «ЛЦБС» с презентацией результатов работы за год	Реализация принципа «Информационная открытость и прозрачность» - предоставление пользователям и широкой общественности информации о деятельности и достигнутых результатах работы библиотек МУК «ЛЦБС» за прошедший год
2.2.	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ	Повышение уровня информированности населения о работе учреждения, совершенствование рекламной деятельности	Не менее 1 раз в месяц	Заведующий сектором по информационным ресурсам А. С. Абдурагимов, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко,	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	Рост количества потребителей услуг

				библиотекарь II категории К. Л. Котова		
2.3.	Обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения, сайте Учредителя, сайте bus.gov.ru	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения. Усовершенствование рекламной деятельности	По мере появления информации	Директор Л. В. Уткина	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.	Рост количества потребителей услуг
2.4.	Обновление информации на стендах учреждений	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения. Усовершенствование рекламной деятельности	По мере изменения информации	Заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко, библиотекарь II категории К. Л. Котова	Повышение качества обслуживания населения, развитие спектра платных услуг.	Обеспечение качества получения услуг
2.5.	Формирование лояльной аудитории в цифровом пространстве	Открытость и доступность информации о деятельности	В течение 2025 г.	Заведующий сектором по информационным ресурсам А. С.	Активизация работы на сайте учреждения, официальных	Повышение уровня информированности населения о работе учреждения, рост

		учреждения		Абдурагимов, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко, библиотекарь II категории К. Л. Котова	страницах в социальных сетях МУК «ЛЦБС»	количества потребителей услуг
2.6.	Размещение баннеров, афиш в наиболее посещаемых горожанами местах	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения. Использование рекламной деятельности	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина, заведующий сектором по информационным ресурсам А. С. Абдурагимов, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова,	Повышение уровня информированн ости населения о работе учреждения	Рост количества потребителей услуг

				главный библиотекарь С. В. Омельченко, библиотекарь II категории К. Л. Котова		
2.7.	Сотрудничество с предприятиями, организациями, общественными объединениями	Открытость и доступность, повышение уровня информирован ности	В течение 2025 г.	Заведующий сектором по информационным ресурсам А. С. Абдурагимов, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко, библиотекарь II категории К. Л. Котова	Расширение охвата пользователей, повышение уровня информированн ости населения о работе учреждения	Соглашения о сотрудничестве, активное взаимодействие с предприятиями, организациями, общественными объединениями при реализации творческих проектов МУК «ЛЦБС»
2.8.	Обеспечение наличия способов взаимодействия учреждения с получателями муниципальных услуг «Обратной связи» (дистанционных, «почта доверия», книга отзывов и	Взаимная ответственность и открытость в отношениях «библиотека – пользователь»,	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина, заведующий сектором по информационным ресурсам А. С.	Обеспечение наличия и эффективной работы электронного сервиса	Эффективная работа электронного сервиса обратной связи, и, как следствие – саморегулирование развития учреждения,

	предложений)	«библиотека – власть», «библиотека – общество»		Абдурагимов, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко, библиотекарь II категории К. Л. Котова	обратной связи на официальных сайтах учреждений и в аккаунтах социальных сетях; осуществление контроля за оперативностью взаимодействия с обращениями, анализ обращений.	корректирование и совершенствование деятельности
2.9.	Обеспечение возможности обращения посетителей библиотек к руководителю отрасли культуры Сургутского района/ руководителю отрасли в г. п. Лянтор с замечаниями и предложениями по работе учреждения	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения	В течение 2025 г.	Ведущий методист А. Р. Хайруллина, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко, библиотекарь	Размещение на входных группах учреждения QR – кодов «Задай вопрос руководителю», обеспечение возможности задать вопрос на официальном сайте и в аккаунтах в социальных сетях; оперативное	Открытость и доступность, оперативная обработка обращений, подготовка и направление ответов

				II категории К. Л. Котова	направление вопросов руководителям учреждений; анализ обращений посетителей учреждения.	
2.10	Совершенствование качества и содержания полиграфической продукции	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения. Усовершенствование рекламной деятельности	В течение 2025 г.	Заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко, библиотекарь II категории К. Л. Котова	Повышение качества обслуживания населения, развитие спектра платных услуг.	Обеспечение удобства получения услуг, в том числе увеличение доходов от предоставления услуг населению.
3. Развитие информатизации МУК «ЛЦБС»						
3.1.	Формирование электронного каталога и библиографических баз данных, 100% отражение библиотечного фонда в ЭК и ББД, организация и функционирование межбиблиотечного абонементов.	Обеспечение удобства получения услуг, открытости и доступности информации	В течение 2025 г.	Главный библиотекарь М. И. Рудая, библиотекарь II категории К. Л. Котова	Повышение качества обслуживания населения	Открытость и доступность информации о фонде библиотек
3.2.	Систематическое обновление	Обеспечение	В течение	Программист	Повышение	Защита и

	ПК, КМТ, лицензионного ПО и т.д.	защиты и конфиденциальности информации при обмене данными через интернет	2025 г.	А. С. Шаповалов	качества обслуживания населения	конфиденциальность информации при обмене данными через интернет
3.3.	Контент-фильтрация доступа к сайтам	Обеспечение безопасного доступа к ресурсам	В течение 2025 г.	Заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко, библиотекарь II категории К. Л. Котова	Повышение качества обслуживания населения	Защита пользователей библиотек от источников информации экстремистского характера, обеспечение безопасного доступа к ресурсам
3.4.	Обеспечение доступа к электронным ресурсам, в т.ч. библиотекам (НЭБ, ЛитРес, Президентская библиотека и др.).	Развитие библиотечного обслуживания населения через продвижение электронных ресурсов	В течение 2025 г.	Программист А. С. Шаповалов, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки	Повышение качества обслуживания населения	Рост количества потребителей услуг

				М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко		
3.5.	Модернизация учреждения, оснащение современным оборудованием, материалами, информационными технологиями, в том числе за счет привлечения внебюджетных средств	Повышение уровня удовлетворенн ости потребителей	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина	Участие в реализации программы «Пушкинская карта»; разработка проектов реновации учреждения; повышение качества материально – технической базы, в том числе за счет привлечения внебюджетных источников финансирования	Современное универсальное информационно- культурное учреждение, способное эффективно выполнять информационную, образовательную, культурную и просветительскую функции
3.6.	Поддержка и развитие сети учреждения	Повышение уровня удовлетворенн ости потребителей	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина	Сохранение сложившейся сети учреждения.	Полноценный охват библиотечным обслуживанием жителей города
4. Мероприятия по улучшению комфортных условий и доступности получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья						
4.1.	Анализ рынка технических средств для оказания	Доступность учреждения	II квартал 2025 года	Директор Л. В. Уткина,	Повышение текущего уровня	Рост количества потребителей,

	необходимой помощи инвалидам по слуху (слуху и зрению) при посещении библиотеки, возможности обучения персонала, с изысканием финансовой возможности для реализации			экономист	удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов	удовлетворенных качеством предоставления услуг
4.2.	Обследование помещений и прилегающих территорий объектов МУК «ЛЦБС» на предмет соответствия условиям доступности для инвалидов, возможности устранения несоответствия условиям доступности (с учетом технических возможностей объектов).	Доступность учреждения	IV квартал 2025 года	Директор Л. В. Уткина, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, библиотекарь II категории К. Л. Котова	Устранение несоответствия условиям доступности учреждения для инвалидов (с учетом технических возможностей объектов)	Рост количества потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг
5. Работа с фондом МУК «ЛЦБС»						
5.1.	Анализ книжного фонда в целях определения эффективности его использования, докомплектование	Достижение соответствия состава фонда запросам пользователей и задачам библиотеки	В течение 2025 г.	Главный библиотекарь М. И. Рудая, библиотекарь II категории К. Л. Котова	Повышение качества обслуживания населения	Рост количества потребителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг (документным фондом библиотек)
5.2.	Регулярное пополнение фондов новыми изданиями на	Достижение соответствия	В течение 2025 г.	Главный библиотекарь	Повышение качества	Рост количества потребителей,

	различных носителях, в том числе специальных изданий для слабовидящих и слепых	состава фонда запросам пользователей и задачам библиотеки, обеспечение качества информационного обслуживания		М. И. Рудая, библиотекарь II категории К. Л. Котова	обслуживания населения	удовлетворенных качеством предоставления услуг (фондом библиотек на различных носителях)
6. Развитие кадрового потенциала						
6.1.	Обеспечение соответствия работников квалификационным требованиям, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки работников	Усовершенствование деятельности учреждения	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина	Повышение качества обслуживания населения	Повышение качества профессионального обслуживания читателей
6.2.	Участие сотрудников в профессиональных совещаниях, семинарах, стажировках, мастер-классах, других мероприятиях	Усовершенствование деятельности учреждения	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина, ведущий методист А. Р. Хайруллина, заведующие отделами библиотек	Повышение качества обслуживания населения	Повышение эффективности работы учреждения. внедрение новых форм деятельности
7. Мероприятия по улучшению графика работы учреждений						
7.1.	Контроль за соблюдением режима работы учреждения	Усовершенствование деятельности учреждения	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина	Повышение качества обслуживания населения	Обеспечение удобства получения услуг