МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ ЛЯНТОР

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ЛЯНТОРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

ПРИКАЗ

от «28» декабря 2024 года

№ *313*

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)

ПРИКАЗЫВАЮ:

- 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
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

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

	выездные опросы жителей, опрос в формате онлайн посредством сайта учреждения,	услуг на основе выявления		Городской библиотеки №2 С.В. Базарова,	необходимости внесение изменений в	
	обработка полученных данных)	значимости факторов,		заведующий	план	
		определяющих		отделом Детской	мероприятий по	
		качество услуг		библиотеки	улучшению	
		учреждения		М. А. Трофимова,	качества работы	
				главный	учреждения	
				библиотекарь		
				С. В. Омельченко,		
				библиотекарь		
				II категории		
				К. Л. Котова		
1.3.	Привлечение жителей к	Определение	В течение	Ведущий	Принятие	Рост количества
	участию в мониторинге	уровня	2025 г.	методист	решения об	потребителей,
	«Уровень удовлетворенности	удовлетворенн		А.Р. Хайруллина,	эффективности	удовлетворенных
	граждан работой	ости		заведующий	принимаемых	качеством
	государственных и	потребителей		отделом	мер, при	предоставления услуг
	муниципальных организаций	услуг на основе		Городской	необходимости	
	культуры, искусства и	выявления		библиотеки №2	внесение	
	народного творчества»,	значимости		С. В. Базарова,	изменений в	
	включенного	факторов,		заведующий	план	
	в перечень показателей	определяющих		отделом Детской	мероприятий по	
	национального проекта	качество услуг		библиотеки	улучшению	
	«Семья» и входящего в него	учреждения		М. А. Трофимова,	качества работы	
	федерального проекта			главный	учреждения	
	«Семейные ценности и			библиотекарь		
	инфраструктура культуры»			С. В. Омельченко,		
				библиотекарь		
				II категории К. Л. Котова		
2 11	овышение уровня информирова					

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 информирован ности населения о работе учреждения, совершенствов ание 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

2.3.	Обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения, сайте Учредителя, сайте bus.gov.ru	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения. Усовершенство вание рекламной деятельности	По мере появления информации	библиотекарь П категории К. Л. Котова 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. Усовершенство вание 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

		**************************************		A 5	000000000000000000000000000000000000000	**************************************
		учреждения		Абдурагимов,	страницах в	количества
				заведующий	социальных	потребителей услуг
				отделом	сетях МУК	
				Городской	«ЛЦБС»	
				библиотеки №2		
				С.В. Базарова,		
				заведующий		
				отделом Детской		
				библиотеки		
				М. А. Трофимова,		
				главный		
				библиотекарь		
				С. В. Омельченко,		
				библиотекарь		
				II категории		
				К. Л. Котова		
2.6.	Размещение баннеров, афиш в	OTHER ITOOTI II	В течение		Повышение	Рост количества
2.0.	наиболее посещаемых	Открытость и	2025 г.	Директор Л. В. Уткина,		
	l '	доступность	2025 1.	1	уровня	потребителей услуг
	горожанами местах	информации о		заведующий	информированн	
		деятельности		сектором по	ости населения о	
		учреждения.		информационным	работе	
		Использование		ресурсам А. С.	учреждения	
		рекламной		Абдурагимов,		
		деятельности		заведующий		
				отделом		
				Городской		
				библиотеки №2		
				С.В. Базарова,		
				заведующий		
				отделом Детской		
				библиотеки		
				М. А. Трофимова,		

2.7.	Сотрудничество с предприятиями, организациями, общественными объединениями	Открытость и доступность, повышение уровня информирован ности	В течение 2025 г.	главный библиотекарь С. В. Омельченко, библиотекарь II категории К. Л. Котова 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	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»
2.0	05	D	D	К. Л. Котова	07	
2.8.	Обеспечение наличия способов взаимодействия учреждения с получателями муниципальных услуг «Обратной связи» (дистанционных, «почта	Взаимная ответственность и открытость в отношениях «библиотека —	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина, заведующий сектором по информационным	Обеспечение наличия и эффективной работы электронного	Эффективная работа электронного сервиса обратной связи, и, как следствие — саморегулирование
	доверия», книга отзывов и	пользователь»,		ресурсам А. С.	сервиса	развития учреждения,

	предложений)	«библиотека –		Абдурагимов,	обратной связи	корректирование и
	предложении)	«оиолиотека — власть»,		заведующий	на официальных	совершенствование
		_			на официальных сайтах	1 -
		«библиотека –		отделом		деятельности
		общество»		Городской	учреждений и в	
				библиотеки №2	аккаунтах	
				С.В. Базарова,	социальных	
				заведующий	сетях;	
				отделом Детской	осуществление	
				библиотеки	контроля за	
				М. А. Трофимова,	оперативностью	
				главный	взаимодействия	
				библиотекарь	с обращениями,	
				С. В. Омельченко,	анализ	
				библиотекарь	обращений.	
				II категории		
				К. Л. Котова		
2.9.	Обеспечение возможности	Открытость и	В течение	Ведущий	Размещение на	Открытость и
- 1,5 1	обращения посетителей	доступность	2025 г.	методист	входных	доступность,
	библиотек к руководителю	информации о		А. Р. Хайруллина,	группах	оперативная
	отрасли культуры Сургутского	деятельности		заведующий	учреждения QR	обработка
	района/ руководителю отрасли	учреждения		отделом	– кодов «Задай	обращений,
	в г. п. Лянтор с замечаниями и	у тремедения		Городской	вопрос	подготовка и
	предложениями по работе			библиотеки №2	руководителю»,	направление ответов
	учреждения			С.В. Базарова,	обеспечение	направление ответов
	учреждения			заведующий		
				_	возможности	
				отделом Детской	задать вопрос на	
				библиотеки	официальном	
				М. А. Трофимова,	сайте и в	
				главный	аккаунтах в	
				библиотекарь	социальных	
				С. В. Омельченко,	сетях;	
				библиотекарь	оперативное	

		1	ı	1	T	1
				II категории	направление	
				К. Л. Котова	вопросов	
					руководителям	
					учреждений;	
					анализ	
					обращений	
					посетителей	
					учреждения.	
2.10	Совершенствование качества и	Открытость и	В течение	Заведующий	Повышение	Обеспечение
	содержания полиграфической	доступность	2025 г.	отделом	качества	удобства получения
	продукции	информации о		Городской	обслуживания	услуг, в том числе
		деятельности		библиотеки №2	населения,	увеличение доходов
		учреждения.		С.В. Базарова,	развитие спектра	от предоставления
		Усовершенство		заведующий	платных услуг.	услуг населению.
		вание		отделом Детской		
		рекламной		библиотеки		
		деятельности		М. А. Трофимова,		
				главный		
				библиотекарь		
				С. В. Омельченко,		
				библиотекарь		
				II категории		
				К. Л. Котова		
	азвитие информатизации МУК «	«ЛЦБС»				
3.1.	Формирование электронного	Обеспечение	В течение	Главный	Повышение	Открытость и
	каталога и библиографических	удобства	2025 г.	библиотекарь	качества	доступность
	баз данных, 100% отражение	получения		М. И. Рудая,	обслуживания	информации о фонде
	библиотечного фонда в ЭК и	услуг,		библиотекарь	населения	библиотек
	ББД, организация и	открытости и		II категории		
	функционирование	доступности		К. Л. Котова		
	межбиблиотечного абонемента.	информации				
3.2.	Систематическое обновление	Обеспечение	В течение	Программист	Повышение	Защита и

	ПК, КМТ, лицензионного ПО и т.д.	защиты и конфиденциаль ности 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

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.	М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. В. Омельченко 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 внебюлжетных	Современное универсальное информационно-культурное учреждение, способное эффективно выполнять информационную, образовательную, культурную и просветительскую функции
					внебюджетных источников	
3.6.	Поддержка и развитие сети учреждения	Повышение уровня удовлетворенн ости потребителей	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина	финансирования Сохранение сложившейся сети учреждения.	Полноценный охват библиотечным обслуживанием жителей города
	Мероприятия по улучшению аниченными возможностями здо		товий и дос	гупности получені	ия услуг, в том	числе для людей с
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	удовлетвореннос ти 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
	абота с фондом МУК «ЛЦБС»		T			
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 информационн ого обслуживания		М.И.Рудая, библиотекарь П категории К.Л.Котова	обслуживания населения	удовлетворенных качеством предоставления услуг (фондом библиотек на различных носителях)
	азвитие кадрового потенциала	T		T _	T	
6.1.	Обеспечение соответствия работников квалификационным требованиям, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки работников	Усовершенство вание 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	Усовершенство вание 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. N	Героприятия по улучшению граф	рика работы учре	ждений			
7.1.	Контроль за соблюдением режима работы учреждения	Усовершенство вание деятельности учреждения	В течение 2025 г.	Директор Л. В. Уткина	Повышение качества обслуживания населения	Обеспечение удобства получения услуг