## МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ ЛЯНТОР

### МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ЛЯНТОРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

#### ПРИКАЗ

от «29» декабря 2023 года

No 274

Об утверждении плана мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» на 2024 год

В целях повышения уровня удовлетворенности жителей качеством предоставления муниципальных услуг, на основании данных: независимой оценки условий оказания услуг учреждениями культуры Ханты-Мансийского автономного округа — Югры в 2023 году (ООО ИЦ «НОВИ»), исследования качества услуг муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» с помощью комбинирования методики Servqual и Libqual (ноябрь 2023 года), мониторинга уровня удовлетворенности потребителей услуг на официальном сайте МУК «ЛЦБС» (в течение 2023 года)

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «План мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» на 2024 год (далее План), согласно приложению к настоящему приказу.

2. Разместить План на официальном сайте МУК «ЛЦБС» в разделе

Документы» п.11 «Независимая оценка качества».

DRELLE

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Л. В. Уткина

Ознакомлены:

А. А. Шаповалов

С. В. Базарова

М. А. Трофимова

С. Г. Каримова

А. Р. Хайруллина

О. Н. Арсланова

А. А. Сергеева

# План мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» на 2024 год

No	Наименование мероприятия	Основание	Срок	Ответственный	Результат	Показатели,
		реализации	реализации	исполнитель		характеризующие
		(результат				результат
		независимой			,	выполнения
		оценки	is .			мероприятия
		качества)				
Mep	оприятия, направленные на откры	тость и доступнос	ть информаци	и об учреждении		
1	1.1. Обеспечение на сайте	Изучение	Постоянно	Программист	Удовлетворение	Рост количества
	учреждения технической	мнения		А.А. Шаповалов,	И	потребителей услуг, в
	возможности выражения	потребителей		ведущий,	прогнозирование	том числе увеличение
	мнений получателей услуг,	услуг		библиотекарь	спроса	доходов от
	осуществление			А. А.Сергеева,		предоставления услуг
	систематической обработки			ведущий		населению.
	полученных данных, с			методист		
	предоставлением			А.Р.Хайруллина		
	ежеквартального отчета			2		
	«Оценка качества услуг МУК					
	«ЛЦБС»» в МКУ «Лянторское	i				
	управление по культуре, спорту					
	и делам молодежи»			1		
	1.2. Проведение опросов	Оценивание	1 раз в	Ведущий	Принятие	Рост количества
	жителей с целью мониторинга	уровня	полугодие	методист	решения об	потребителей,
	уровня удовлетворенности	удовлетворенн		А.Р. Хайруллина,	эффективности	удовлетворенных
	качеством услуг МУК «ЛЦБС»	ости		заведующий	принимаемых	качеством

	(nonnoñomen orranger	потробителей.	,	оттотом	1104 77477	
	(разработка опросных листов,	потребителей		отделом	мер, при	предоставления услуг
	выездные опросы жителей,	услуг на основе		Городской	необходимости	2.0
	опрос в формате онлайн	выявления		библиотеки №2	внесение	
	посредством сайта учреждения,	значимости	Agint - I deligated	С.В. Базарова,	изменений в	
	обработка полученных данных)	факторов,		заведующий	план	
		определяющих	-	отделом Детской	мероприятий по	
		качество услуг	-	библиотеки М. А.	улучшению	
		учреждения		Трофимова,	качества работы	
				главный	учреждения	
				библиотекарь	3	
				С. Г. Каримова,	*	
				главный		
				библиотекарь	,	
				О. Н. Арсланова		
2	Проведение публичных отчетов	Открытость и	Ежегодно в	Директор	Доклад	Реализация принципа
	о работе учреждений культуры	доступность	срок до 15	Л. В. Уткина,	директора МУК	«Информационная
	перед населением города	информации о	февраля	ведущий	«ЛЦБС» с	открытость и
	Лянтор	деятельности		методист	презентацией	прозрачность» -
	•	учреждения		А. Р. Хайруллина	результатов	предоставление
					работы за год	пользователям и
						широкой
					*	общественности
						информации о
						деятельности и
						достигнутых
			^	,		результатах работы
						библиотек МУК
			ş	*		«ЛЦБС» за
			- 1			прошедший год
3	Систематические публикации	Повышение	Не менее 1	Специалист по	Повышение	Рост количества
	информации о работе	уровня	раз в месяц	информационным	качества	потребителей услуг
	учреждения в СМИ	информирован		ресурсам	обслуживания	

				¥		
						<b>V</b>
		ности		Н. В. Сапожников,	населения,	
1	1	населения о	1 '	заведующий	удовлетворение	
1	(·	работе		отделом	и	
,	1	учреждения,	1	Городской	прогнозирование	1
1	1	совершенствов	<u> </u>	библиотеки №2	спроса	
1	1	ание рекламной	1	С.В. Базарова,	Clipoca	
,	1	деятельности	1	заведующий	*	
'	1	Долгольности	1	отделом Детской		
,	1	1 '	1	библиотеки М. А.	1	ĺ
,	1	1	1 '	Трофимова,	1	
,		1	1	главный	1	
/	1	1	1 '	библиотекарь	1	
7	1	1	1	С. Г. Каримова,		
,	1	1	1	главный	×	
1	1	1	1	библиотекарь		
,	1	1	1	О. Н. Арсланова		
1	Обновление информации о	Открытость и	По мере	Директор	Повышение	Рост количества
,	деятельности учреждения на	доступность	появления	Л.В.Уткина	качества	потребителей услуг, в
,	официальном сайте	информации о	информаци		обслуживания	том числе увеличение
,	учреждения, сайте Учредителя,	деятельности	И		населения,	доходов от
- /	сайте bus.gov.ru	учреждения.	,	/	удовлетворение	предоставления услуг
		Усовершенство	1	1	И	населению.
,	1	вание	1	1	прогнозирование	
,	1.	рекламной	1	1	спроса, развитие	
,		деятельности	1	1	спектра платных	
1	1		L/	!	услуг.	
5	Обновление информации на	Открытость и	По мере	Заведующий	Повышение	Обеспечение
,	стендах учреждений	доступность	изменения	отделом	качества	удобства получения
,	1	информации о	информаци	Городской	обслуживания	услуг, в том числе
,	1	деятельности	И	библиотеки №2	населения,	увеличение доходов
	1	учреждения.		С.В. Базарова,	развитие спектра	от предоставления
- 1		Усовершенство	<u> </u>	заведующий	платных услуг.	услуг населению.

	*	вание		отделом Детской		
		рекламной	assengar or s.,	библиотеки М. А.		
	*	деятельности		Трофимова,		
				главный		
				библиотекарь		
				С.Г. Каримова,	:0	
		-		главный		
				библиотекарь		<u> </u>
				О. Н. Арсланова		
6	Формирование лояльной	Открытость и	Постоянно	Специалист по	Активизация	Повышение уровня
	аудитории в цифровом	доступность		информационным	работы на сайте	информированности
	пространстве	информации о		ресурсам	учреждения,	населения о работе
		деятельности		Н. В. Сапожников,	официальных	учреждения, рост
	ž.	учреждения		заведующий	страницах в	количества
				отделом	социальных	потребителей услуг
				Городской	сетях Мук	
	,			библиотеки №2	«ЛЦБС»	
				С.В. Базарова,	·	
	*		,	заведующий		
				отделом Детской	8	ja.
		¥		библиотеки М. А.	·	
		-		Трофимова,		
	1			главный		
				библиотекарь		
	*		*	С.Г. Каримова,		
				главный		
	*			библиотекарь	S-1	
				О. Н. Арсланова	_	
7	Размещение баннеров, афиш в	Открытость и	Постоянно	Директор	Повышение	Рост количества
	наиболее посещаемых	доступность		Л.В.Уткина,	уровня	потребителей услуг
	горожанами местах	информации о		специалист по	информированн	
		деятельности		информационным	ости населения о	*

							1
		учреждения.		ресурсам	работе		
		Использование	y	Н. В. Сапожников,	учреждения		
		рекламной	Ð	заведующий			
		деятельности		отделом			1
				Городской			
	,			библиотеки №2			
				С.В. Базарова,			
		(4)		заведующий			
				отделом Детской			1
			9.1	библиотеки М. А.			
				Трофимова,			
				главный			
	·		at	библиотекарь			
				С.Г. Каримова,			
				главный			
		,		библиотекарь	2		
				О. Н. Арсланова		*	
8	Сотрудничество с	Открытость и	Постоянно	Специалист по	Расширение	Соглашения о	1
	предприятиями,	доступность,		информационным	охвата	сотрудничестве,	
	организациями,	повышение	*1	ресурсам	пользователей,	активное	
	общественными	уровня		Н. В. Сапожников,	повышение	взаимодействие с	
	объединениями	информирован		заведующий	уровня	предприятиями,	
		ности		отделом	информированн	организациями,	
			*	Городской	ости населения о	общественными	
-			-	библиотеки №2	работе	объединениями при	
				С.В. Базарова,	учреждения	реализации	
				заведующий	1	творческих проектов	1
				отделом Детской		МУК «ЛЦБС»	
				библиотеки М. А.		,	1
				Трофимова,			,
				главный	8		
				библиотекарь			
	-						1
							1

10	Обеспечение наличия способов взаимодействия учреждения с получателями муниципальных услуг «Обратной связи» (дистанционных, «почта доверия», книга отзывов и предложений)	Взаимная ответственность и открытость в отношениях «библиотека — пользователь», «библиотека — власть», «библиотека — общество»	Постоянно	С.Г. Каримова, главный библиотекарь О. Н. Арсланова Директор Л. В. Уткина, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С.Г. Каримова, главный библиотекарь О. Н. Арсланова	Обеспечение наличия и эффективной работы электронного сервиса обратной связи на официальных сайтах учреждений и в аккаунтах социальных сетях; осуществление контроля за оперативностью взаимодействия с обращениями, анализ	Эффективная работа электронного сервиса обратной связи, и, как следствие — саморегулирование развития учреждения, корректирование и совершенствование деятельности
11	Обрановни постания али	Omina in omi	Постояние	Dammu <del>v</del>	обращений.	Others thought it
11	Обеспечение возможности обращения посетителей	Открытость и доступность	Постоянно	Ведущий методист	Размещение на входных	Открытость и доступность,
	библиотек к руководителю	информации о		А. Р. Хайруллина	группах	оперативная
	отрасли культуры Сургутского	деятельности	-	*	учреждения QR	обработка
	района/ руководителю отрасли	учреждения			– кодов «Задай	обращений,
	в г. п. Лянтор с замечаниями и		,		вопрос	подготовка и
	предложениями по работе	4			руководителю», обеспечение	направление ответов
	учреждения				обеспечение	1

				<b>-</b>		
					возможности	
	~		× 20		задать вопрос на	
					официальном	
		*			сайте и в	
		8 4			аккаунтах в	
			4		социальных	
					сетях;	
					оперативное	
				,	направление	
		100			вопросов	
				v	руководителям	
					учреждений;	-
			0		анализ	_
				*	обращений	
		<	,		посетителей	
					учреждения.	
12	Совершенствование качества и	Открытость и	Постоянно	Заведующий	Повышение	Обеспечение
	содержания полиграфической	доступность		отделом	качества	удобства получения
	продукции	информации о		Городской	обслуживания	услуг, в том числе
		деятельности	9	библиотеки №2	населения,	увеличение доходов
	v ·	учреждения.		С.В. Базарова,	развитие спектра	от предоставления
	5	Усовершенство		заведующий	платных услуг.	услуг населению.
	ş	вание		отделом Детской		
		рекламной		библиотеки		
	9	деятельности	14	М. А. Трофимова		
Meg	оприятия по повышению уровня у	довлетворенности	населения ка	чеством услуг		
13	Модернизация учреждения,	Повышение	IV квартал	Директор	Участие в	Современное
	оснащение современным	уровня	2024 года	Л. В. Уткина	реализации	универсальное
	оборудованием, материалами,	удовлетворенн			программы	информационно-
	информационными	ости			«Пушкинская	культурное
	T					
	технологиями, в том числе за	потребителей			карта»;	учреждение,
		потребителей	-		карта»; разработка	учреждение, способное

	внебюджетных средств			d.	проектов	эффективно
					реновации	выполнять
					учреждения;	информационную,
					повышение	образовательную,
					качества	культурную и
					материально –	просветительскую
					технической	функции
				-	базы, в том	
					числе за счет	*
		n e			привлечения	
*					внебюджетных	
					источников	
					финансирования	
14	Поддержка и развитие сети	Повышение	Постоянно	Директор	Сохранение	Полноценный охват
	учреждения	уровня		Л. В. Уткина	сложившейся	библиотечным
	* - · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	удовлетворенн			сети	обслуживанием
	6	ости		e-	учреждения.	жителей города
		потребителей				(согласно
		_				распоряжению
			1 квартал		Открытие новой	Министерства
		9	2024 года		сетевой единицы	культуры Российской
				,	– Молодежной	Федерации от 2
	4				библиотеки	августа 2017 г. N Р-
						965).
Mep	оприятия по улучшению комфорт	ных условий и дос	тупности пол	учения услуг, в том ч	числе для людей с с	ограниченными
вози	можностями здоровья	-				
15	Создание и совершенствование	Доступность	В течение	Директор	Повышение	Обеспечение
	электронных сервисов,	учреждения	года	Л.В.Уткина	качества	удобства получения
	предоставляемых учреждением		70 - 10 1		обслуживания	услуг
	культуры				населения	
16	Проведение анализа	Усовершенство	В течение	Директор	Повышение	Обеспечение
	востребованности услуг,	вание	года	Л.В.Уткина,	качества	удобства получения

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					
оказываемых учреждением,	деятельности			обслуживания	услуг, увеличение
расширение перечня	учреждения			населения,	доходов от
дополнительных услуг			*	развитие спектра	предоставления услу
				платных услуг.	населению.
Анализ рынка технических	Доступность	II квартал	Директор	Повышение	Рост количества
средств для оказания	учреждения	2024 года	Л. В. Уткина,	текущего уровня	потребителей,
необходимой помощи			экономист	удовлетвореннос	удовлетворенных
инвалидам по слуху (слуху и			В. В. Ковалева	ти доступностью	качеством
зрению) при посещении				услуг для	предоставления услу
библиотеки, возможности				инвалидов	
обучения персонала,				w.	
с изысканием финансовой					<b>5</b>
возможности для реализации.				*	
Обследование помещений и	Доступность	IV квартал	Директор	Устранение	Рост количества
прилегающих территорий	учреждения	2024 года	Л. В. Уткина,	несоответствия	потребителей,
объектов МУК «ЛЦБС» на	, 1		заведующий	условиям	удовлетворенных
предмет соответствия условиям		-	отделом	доступности	качеством
доступности для инвалидов,			Городской	учреждения для	предоставления усл
возможности устранения			библиотеки №2	инвалидов	,
несоответствия условиям			С.В. Базарова,	(с учетом	>
доступности, с составлением			заведующий	технических	
Акта обследования и «Плана			отделом Детской	возможностей	
мероприятий (Дорожная карта)			библиотеки М. А.	объектов)	
по повышению значений			Трофимова,	,	
показателей по доступности для			главный		·
инвалидов объектов МУК			библиотекарь		
«ЛЦБС» (с учетом технических			О. Н. Арсланова		
возможностей объектов).			max an annual on the special and an analysis of the special and the special an		,
Реализация «Плана	Доступность	IV квартал	Директор	Повышение	Рост количества
мероприятий (Дорожная карта)	учреждения	2024 года	Л. В. Уткина,	текущего уровня	потребителей,
по повышению значений			заведующий	удовлетвореннос	удовлетворенных
показателей по доступности для		*	отделом	ти доступностью	качеством

	инвалидов объектов МУК «ЛЦБС»		ş	Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова,	услуг для инвалидов	предоставления услуг
				главный библиотекарь О. Н. Арсланова	8	
				•		
	рожелательность, вежливость, ком		гников учрежд	дения культуры		,
17	Проведение самообследования,	Усовершенство	В течение	Директор	Повышение	Обеспечение
	направленного на выявление	вание	года	Л.В.Уткина,	качества	удобства получения
	недостатков по блоку	деятельности		ведущий	обслуживания	услуг
	«Доброжелательность,	учреждения		методист	населения	
	вежливость, компетентность			А. Р. Хайруллина		
	персонала».					
18	Проведение инструктажей	Усовершенство	В течение	Ведущий	Повышение	Обеспечение
	сотрудников по этикету,	вание	года	методист	качества	удобства получения
	правилам поведения с	деятельности		А. Р. Хайруллина	обслуживания	услуг
	посетителями.	учреждения			населения	
19	Обеспечение соответствия	Усовершенство	В течение	Директор	Повышение	Повышение качества
	работников квалификационным	вание	года	Л.В.Уткина	качества	профессионального
	требованиям, в том числе на	деятельности			обслуживания	обслуживания
	основе повышения	учреждения			населения	читателей
	квалификации и					
00	переподготовки работников	**	D	Т	П	T
20	Участие сотрудников в	Усовершенство	В течение	Директор	Повышение	Повышение
	профессиональных совещаниях,	вание	года	Л.В.Уткина,	качества	эффективности
	семинарах, стажировках,	деятельности		ведущий	обслуживания	работы учреждения.

	мастер-классах, других мероприятиях	учреждения		методист А. Р. Хайруллина,	населения	внедрение новых форм деятельности
			_	заведующие		
	,			отделами		
	·			библиотек		
	N	Лероприятия по ул	учшению гра	фика работы учрежд	ений	
21	Контроль за соблюдением	Усовершенство	В течение	Директор	Повышение	Обеспечение
	режима работы учреждения	вание	года	Л.В.Уткина	качества	удобства получения
		деятельности			обслуживания	услуг
		учреждения			населения	