

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ ЛЯНТОР

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЛЯНТОРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

П Р И К А З

от «29» декабря 2023 года

№ 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)

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 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».

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. 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**

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении						
1	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	Постоянно	Программист А.А. Шаповалов, ведущий, библиотекарь А. А.Сергеева, ведущий методист А.Р.Хайруллина	Удовлетворение и прогнозирование спроса	Рост количества потребителей услуг, в том числе увеличение доходов от предоставления услуг населению.
	1.2. Проведение опросов жителей с целью мониторинга уровня удовлетворенности качеством услуг МУК «ЛЦБС»	Оценивание уровня удовлетворенности	1 раз в полугодие	Ведущий методист А.Р. Хайруллина, заведующий	Принятие решения об эффективности принимаемых	Рост количества потребителей, удовлетворенных качеством

	(разработка опросных листов, выездные опросы жителей, опрос в формате онлайн посредством сайта учреждения, обработка полученных данных)	потребителей услуг на основе выявления значимости факторов, определяющих качество услуг учреждения		отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. Г. Каримова, главный библиотекарь О. Н. Арсланова	мер, при необходимости внесение изменений в план мероприятий по улучшению качества работы учреждения	предоставления услуг
2	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
3	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ	Повышение уровня информирован	Не менее 1 раз в месяц	Специалист по информационным ресурсам	Повышение качества обслуживания	Рост количества потребителей услуг

		ности населения о работе учреждения, совершенствование рекламной деятельности		Н. В. Сапожников, 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	населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	
4	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 и	Директор Л.В.Уткина	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.	Рост количества потребителей услуг, в том числе увеличение доходов от предоставления услуг населению.
5	Обновление информации на стендах учреждений	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения. Усовершенствование	По мере изменения информации и	Заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий	Повышение качества обслуживания населения, развитие спектра платных услуг.	Обеспечение удобства получения услуг, в том числе увеличение доходов от предоставления услуг населению.

		вание рекламной деятельности		отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С.Г. Каримова, главный библиотекарь О. Н. Арсланова		
6	Формирование лояльной аудитории в цифровом пространстве	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения	Постоянно	Специалист по информационным ресурсам Н. В. Сапожников, 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	Активизация работы на сайте учреждения, официальных страницах в социальных сетях Мук «ЛЦБС»	Повышение уровня информированности населения о работе учреждения, рост количества потребителей услуг
7	Размещение баннеров, афиш в наиболее посещаемых горожанами местах	Открытость и доступность информации о деятельности	Постоянно	Директор Л.В. Уткина, специалист по информационным	Повышение уровня информированн ости населения о	Рост количества потребителей услуг

		учреждения. Использование рекламной деятельности		ресурсам Н. В. Сапожников, 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	работе учреждения	
8	Сотрудничество с предприятиями, организациями, общественными объединениями	Открытость и доступность, повышение уровня информирован ности	Постоянно	Специалист по информационным ресурсам Н. В. Сапожников, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь	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»

				С.Г. Каримова, главный библиотекарь О. Н. Арсланова		
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	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 обращений.	Эффективная работа электронного сервиса обратной связи, и, как следствие – саморегулирование развития учреждения, корректирование и совершенствование деятельности
11	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	Постоянно	Ведущий методист А. Р. Хайруллина	Размещение на входных группах учреждения QR – кодов «Задай вопрос руководителю», обеспечение	Открытость и доступность, оперативная обработка обращений, подготовка и направление ответов

					возможности задать вопрос на официальном сайте и в аккаунтах в социальных сетях; оперативное направление вопросов руководителям учреждений; анализ обращений посетителей учреждения.	
12	Совершенствование качества и содержания полиграфической продукции	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения. Усовершенствование рекламной деятельности	Постоянно	Заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова	Повышение качества обслуживания населения, развитие спектра платных услуг.	Обеспечение удобства получения услуг, в том числе увеличение доходов от предоставления услуг населению.
Мероприятия по повышению уровня удовлетворенности населения качеством услуг						
13	Модернизация учреждения, оснащение современным оборудованием, материалами, информационными технологиями, в том числе за счет привлечения	Повышение уровня удовлетворенности потребителей	IV квартал 2024 года	Директор Л. В. Уткина	Участие в реализации программы «Пушкинская карта»;	Современное универсальное информационно-культурное учреждение, способное

	внебюджетных средств				проектов реновации учреждения; повышение качества материально – технической базы, в том числе за счет привлечения внебюджетных источников финансирования	эффективно выполнять информационную, образовательную, культурную и просветительскую функции
14	Поддержка и развитие сети учреждения	Повышение уровня удовлетворенн ости потребителей	Постоянно 1 квартал 2024 года	Директор Л. В. Уткина	Сохранение сложившейся сети учреждения. Открытие новой сетевой единицы – Молодежной библиотеки	Полноценный охват библиотечным обслуживанием жителей города (согласно распоряжению Министерства культуры Российской Федерации от 2 августа 2017 г. N Р- 965).
Мероприятия по улучшению комфортных условий и доступности получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья						
15	Создание и совершенствование электронных сервисов, предоставляемых учреждением культуры	Доступность учреждения	В течение года	Директор Л.В.Уткина	Повышение качества обслуживания населения	Обеспечение удобства получения услуг
16	Проведение анализа востребованности услуг,	Усовершенствов ание	В течение года	Директор Л.В.Уткина,	Повышение качества	Обеспечение удобства получения

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

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

	мастер-классах, других мероприятиях	учреждения		методист А. Р. Хайруллина, заведующие отделами библиотек	населения	внедрение новых форм деятельности
Мероприятия по улучшению графика работы учреждений						
21	Контроль за соблюдением режима работы учреждения	Усовершенствование деятельности учреждения	В течение года	Директор Л.В.Уткина	Повышение качества обслуживания населения	Обеспечение удобства получения услуг