

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ ЛЯНТОР

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЛЯНТОРСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

П Р И К А З

от «29» декабря 2022 года

№ 234

Об утверждении плана мероприятий по
улучшению качества работы
муниципального учреждения культуры
«Лянторская централизованная
библиотечная система» на 2023 год

В соответствии с постановлением администрации Сургутского муниципального района ХМАО – Югры №1891 от 25.05.2022 г. «Об утверждении комплекса мер, направленных на повышение уровня удовлетворенности жителей Сургутского района качеством услуг в сфере культуры»

П Р И К А З Ы В А Ю:

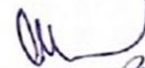
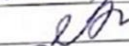
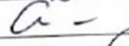
1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» на 2023 год, согласно приложению к настоящему приказу.
2. Ответственным лицам обеспечить исполнение мероприятий, утвержденных настоящим приказом.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Л. В. Уткина

Ознакомлены:



	А. А. Шаповалов
	С. В. Базарова
	Р. Р. Сиразетдинова
	С. Г. Каримова
	А. Р. Хайруллина
	Л. В. Бердова

**План мероприятий по улучшению качества работы
муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система»
на 2023 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 Л. В. Бердова, 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 Р.Р. Сиразетдинова, главный библиотекарь С. Г. Каримова	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 информированности населения о работе	Не менее 1 раз в месяц	Заместитель директора, заведующий сектором по информационным ресурсам	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и	Рост количества потребителей услуг

		учреждения, совершенствование рекламной деятельности		А. С. Томильцев, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки Р.Р. Сиразетдинова, главный библиотекарь С. Г. Каримова	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	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 рекламной деятельности	По мере изменения информации	Заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки Р.Р. Сиразетдинова,	Повышение качества обслуживания населения, развитие спектра платных услуг.	Обеспечение удобства получения услуг, в том числе увеличение доходов от предоставления услуг населению.

				главный библиотекарь С.Г. Каримова		
6	Формирование лояльной аудитории в цифровом пространстве	Открытость и доступность информации о деятельности учреждения	Постоянно	Заместитель директора, заведующий сектором по информационным ресурсам А. С. Томильцев, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки Р.Р. Сиразетдинова, главный библиотекарь С.Г. Каримова, ведущий библиотекарь категории Л. В. Бердова	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 учреждения. Использование	Постоянно	Директор Л.В.Уткина, заведующий сектором по информационным ресурсам	Повышение уровня информированности населения о работе учреждения	Рост количества потребителей услуг

		рекламной деятельности		А. С. Томильцев, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки Р.Р. Сиразетдинова, главный библиотекарь С.Г. Каримова		
8	Сотрудничество с предприятиями, организациями, общественными объединениями	Открытость и доступность, повышение уровня информированности	Постоянно	Заместитель директора, заведующий сектором по информационным ресурсам А. С. Томильцев, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки Р.Р. Сиразетдинова, главный библиотекарь С.Г. Каримова	Расширение охвата пользователей, повышение уровня информированности населения о работе учреждения	Соглашения о сотрудничестве, активное взаимодействие с предприятиями, организациями, общественными объединениями при реализации творческих проектов МУК «ЛЦБС»

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 Р.Р. Сиразетдинова, главный библиотекарь С.Г. Каримова, ведущий библиотекарь категории Л. В. Бердова	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 возможности задать вопрос на официальном сайте и в	Открытость и доступность, оперативная обработка обращений, подготовка и направление ответов

					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 Р.Р. Сиразетдинова	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 внебюджетных средств	Повышение уровня удовлетворенности потребителей	IV квартал 2022 года Ежегодно	Директор Л. В. Уткина	Участие в реализации программы «Пушкинская карта»; разработка проектов реновации учреждения; повышение	Современное универсальное информационно-культурное учреждение, способное эффективно выполнять информационную, образовательную,

					качества материально – технической базы, в том числе за счет привлечения внебюджетных источников финансирования	культурную и просветительскую функции
14	Поддержка и развитие сети учреждения	Повышение уровня удовлетворенности потребителей	Постоянно	Директор Л. В. Уткина	Сохранение сложившейся сети учреждения (3 библиотеки); открытие новой сетевой единицы	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, оказываемых учреждением, расширение перечня дополнительных услуг	Усовершенствование деятельности учреждения	В течение года	Директор Л.В.Уткина,	Повышение качества обслуживания населения, развитие спектра платных услуг.	Обеспечение удобства получения услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.

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, мастер-классах, других мероприятиях	Усовершенствование деятельности учреждения	В течение года	Директор Л.В.Уткина, ведущий методист А. Р. Хайруллина, заведующие отделами библиотек	Повышение качества обслуживания населения	Повышение эффективности работы учреждения. 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