

Регистрационный № 15
от 10.01 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор муниципального
казенного учреждения
культуры «Централизованная
библиотечная система»
Канавинского района

А.И. Игошина

2022 г.



**План мероприятий по улучшению качества работы
МКУК «Централизованная библиотечная система»
Канавинского района г. Н. Новгорода
на 2022 год**

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|-------|---|---|-----------------|--|---|---|
| 1. | Открытость и доступность информации об Учреждении | | | | | |
| | Наличие общей информации на официальном сайте МКУК ЦБС Канавинского района www.book-hall.ru в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации» | Полнота и актуальность информации об Учреждении | В течение года | Заместитель директора по библиотечной деятельности | Полное информационное раскрытие деятельности и услуг Учреждения | Повышение уровня информированности потенциальной аудитории Учреждения и, как следствие, увеличение посещаемости |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|----------------|--|---|--|
| | Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет | | | | | |
| | Доступность и актуальность информации о деятельности МКУК ЦБС Канавинского района, размещенной на территории Учреждения | Создание новых информационных стендов и вывесок в библиотеках ЦБС, обновление контента для размещения на электронных устройствах и открытых источниках информации | В течение года | Заместитель директора по библиотечной деятельности | Информационная открытость Учреждения | Наличие актуальной и своевременной информации на стендах, электронных устройствах и открытых источниках информации |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | |
| | Комфортность условий пребывания в Учреждении | Зонирование помещений библиотек: создание зон для коворкинга, тихого чтения, молодежных площадок, открытого доступа к фондам библиотек, а также наличие гардероба и чистота помещений. Реализация концепции «Библиотека новых возможностей» в ЦРБ им. Ф.М. Достоевского – модельной библиотеке | В течение года | Заместитель директора по библиотечной деятельности, заместитель директора по административно-хозяйственной части | Комфортность пребывания пользователей в библиотеках ЦБС | Оценка комфортных условий пребывания пользователей, повышения имиджа Учреждения |
| | Доступность услуг для лиц с ограниченными | Проведение комплекса мероприятий по | В течение года | Заместитель директора по | Обеспечение беспрепятственного | Создание комфортных |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|----------------|--|---|--|
| | Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет | | | | | |
| | Доступность и актуальность информации о деятельности МКУК ЦБС Канавинского района, размещенной на территории Учреждения | Создание новых информационных стендов и вывесок в библиотеках ЦБС, обновление контента для размещения на электронных устройствах и открытых источниках информации | В течение года | Заместитель директора по библиотечной деятельности | Информационная открытость Учреждения | Наличие актуальной и своевременной информации на стендах, электронных устройствах и открытых источниках информации |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | |
| | Комфортность условий пребывания в Учреждении | Зонирование помещений библиотек: создание зон для коворкинга, тихого чтения, молодежных площадок, открытого доступа к фондам библиотек, а также наличие гардероба и чистота помещений. Реализация концепции «Библиотека новых возможностей» в ЦРБ им. Ф.М. Достоевского – модельной библиотеке | В течение года | Заместитель директора по библиотечной деятельности, заместитель директора по административно-хозяйственной части | Комфортность пребывания пользователей в библиотеках ЦБС | Оценка комфортных условий пребывания пользователей, повышения имиджа Учреждения |
| | Доступность услуг для лиц с ограниченными | Проведение комплекса мероприятий по | В течение года | Заместитель директора по | Обеспечение беспрепятственного | Создание комфортных |

| | | | | | | |
|----------|---|---|----------------|---|--|---|
| | | <p>посредством сервисов для видеоконференций. Своевременное размещение анонсов и новостных материалов, онлайн-трансляций библиотечных мероприятий на сайте ЦБС, а также в публик-аккаунтах Учреждения: ВКонтакте, Фейсбук, Одноклассники, Инстаграм</p> | | | | |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | | | | |
| | Соблюдение режима работы Учреждением | Удобство графика работы Учреждения | В течение года | Заместитель директора по административно-хозяйственной части | Наличие удобного графика работы Учреждения | Обеспечение получателей информационных услуг в сфере культуры удобным графиком Учреждения |
| | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг Учреждением | Своевременное оказание услуг Учреждением по заявленным срокам | В течение года | Директор МКУК ЦБС Канавинского района, руководители структурных подразделений ЦБС | Своевременное предоставление услуг пользователям библиотек | Отсутствие жалоб получателей услуг на срок выполнения информационных запросов |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | | | | |
| | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала | Обеспечение постоянного кадрового контроля, соблюдение | В течение года | Директор МКУК ЦБС Канавинского | Наличие доброжелательного, вежливого и | Обеспечение получателей социальных услуг в |

| | | | | | | |
|----------|---|---|----------------|--|---|---|
| | Учреждения | этики общения, проведение занятий по повышению квалификации персонала Учреждения, направленных на развитие компетенций, формирование устойчивого навыка вежливого общения | | района, персонал Учреждения | компетентного отношения персонала Учреждения к пользователям библиотек и коллегам | сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения, отсутствие жалоб пользователей библиотек по данному критерию оценки качества работы Учреждения |
| 5 | Удовлетворённость качеством предоставляемых услуг | | | | | |
| | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг в Учреждении | Качественное и своевременное проведение запланированных мероприятий, поиск новых креативных форм работы, оперативное выполнение информационных запросов, проведение анкетирования пользователей офлайн и предоставление возможности оценить качество работы | В течение года | Директор МКУК ЦБС Канавинского района, заместители директора, руководители структурных подразделений | Осуществление оценки качества работы Учреждения в офлайн и онлайн форматах | Участие пользователей библиотек в независимой оценке качества работы Учреждения на сайте ЦБС и непосредственно в библиотеках путем анкетирования. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг пользователям библиотек не менее 98 %. |
| | Удовлетворённость материально-техническим обеспечением Учреждения | Проведение ремонтов, осуществление технической и | В течение года | Директор МКУК ЦБС Канавинского | Повышение качества предоставляемых | Увеличение количества посещений |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|-------|---|
| | | цифровой модернизации библиотек-филиалов | | района, заместитель директора по административно -хозяйственной части | услуг | библиотек, удовлетворённость условиями предоставления услуг |
|--|--|--|--|--|-------|---|