

Утвержден приказом директора
МКУК «ЦБС» города Куйбышева
от 28 декабря 2016 года
Директор  Е.Г.Кускова



План мероприятий
по совершенствованию деятельности и улучшению качества предоставления услуг
МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области
«Централизованная библиотечная система»
на 2017-2018 гг.

План подготовлен на основании выводов и предложений Общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области по итогам проведения независимой оценки качества (далее-НОК) оказания услуг библиотеками области в 2016 году (протокол заседания Общественного совета №3 от 16.11.2016 г.).

Цель: Повышение качества и результативности работы МКУК «ЦБС» города Куйбышева (далее-библиотека) в процессе оказания услуг пользователям посредством реализации данных мероприятий.

Задачи:

- Повышение уровня удовлетворенности пользователей комфортностью предоставления услуг, вежливостью и компетентностью сотрудников библиотеки;
- Обеспечение реализации ожиданий пользователей от услуг, оказываемых библиотекой;
- Повышение информированности пользователей о качестве оказания услуг библиотекой.

- Своевременное реагирование и устранение несоответствий и негативных факторов, влияющих на качество оказываемых пользователям услуг.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание для реализации (результат независимой оценки качества)	Сроки реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
1. Открытость и доступность информации о библиотеке на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте библиотеки http://cbskuibishev.ru/						
1.1	Размещение на официальном сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте МКУК «ЦБС» http://cbskuibishev.ru/ результатов независимой оценки качества оказания услуг	Приказ министерства культуры НСО от 21.11.2016 г. № 386	До 15.01.2017 г.	Ведущий методист МКУК «ЦБС» Л.А.Зуева, Ведущий бухгалтер МКУК «ЦБС» О.М.Якушенко	Повышение уровня открытости и доступности для пользователей библиотеки	- Наличие на сайте информации о качестве оказания услуг библиотекой -Положительная динамика статистики сайта
1.2	Совершенствование структуры и наполнения разделов сайта. Обеспечение выполнений рекомендаций НОК о наличии на сайте библиотеки необходимых информационных объектов.	Приказ министерства культуры НСО от 21.11.2016 г. № 386	2017-2018 гг.	Ведущий программист МКУК «ЦБС» В.Н.Максимцов	Повышение уровня открытости и доступности для пользователей библиотеки. Соответствие требованиям рекомендаций НОК.	Положительная динамика статистики сайта.

1.3.	Введение дополнительных сервисов для пользователей: -размещение информации о полном перечне услуг, предоставляемых библиотекой.		В течение года	Ведущий программист МКУК «ЦБС» В.Н.Максимцов Ведущий методист МКУК «ЦБС» Л.А.Зуева,	Повышение уровня удовлетворенности получателей услуг.	-Наличие услуг; -Динамика эффективности механизма обратной связи с пользователями; -Уровень удовлетворенности получателей услуг; - Число виртуальных посещений сайта библиотеки и других сетевых ресурсов.
1.4.	Размещение дополнительной информации о руководящем составе библиотеки и ее структуре.		Январь 2017 года	Главный библиотекарь Л.Г.Бельденинова	Повышение уровня открытости и доступности для пользователей библиотеки. Соответствие требованиям рекомендациям НОК.	- Наличие информации на сайте; -Количество обращений в библиотеку;
1.5.	Наполнение актуальной информацией раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг»		По мере поступления новой информации	Ведущий методист МКУК «ЦБС» Л.А.Зуева Ведущий программист МКУК «ЦБС» В.Н.Максимцов	Открытость, доступность информации для пользователей; Повышение уровня доверия к библиотеке.	-Актуальность и полнота информации; -Обновляемость информации.
1.6.	Формирование доступной безбарьерной среды в учреждении (в соответствии с		2016- 2018 гг.	Е.Г.Кускова, директор МКУК «ЦБС», Г.В.Могутов, начальник	Создание безбарьерной среды для инвалидов	- Степень выполнения условий доступности для инвалидов; -Удовлетворенность условиями

	Паспортом доступности и Планом адаптации для МГН объекта ЦБ МКУК «ЦБС», Обеспечение на сайте библиотеки версии для слабовидящих			вспомогательного отдела, Г.А.Черкасова, зав.отделом обслуживания ЦБ Ведущий программист МКУК «ЦБС» В.Н.Максимцов		предоставления услуг для МГН; - Удовлетворенность доступностью информации для лиц с ограничением жизнедеятельности,
1.7.	Обеспечение технической возможности выражения мнений о качестве оказываемых услуг библиотеки: - Онлайн- опросы; - Гостевая книга		1 квартал 2017 года	Ведущий методист МКУК «ЦБС» Л.А.Зуева Ведущий программист МКУК «ЦБС» В.Н.Максимцов	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг. Выявление причин неудовлетворенности оказываемыми услугами. Разработка корректирующих действий библиотекой.	-Динамика эффективности механизма обратной связи с пользователями; - Число обращений граждан; -уровень удовлетворенности получателей услуг посредством мониторинга.
2. Открытость и доступность информации о библиотеке в социальных сетях и других ресурсах сети Интернет.						
2.1.	Обеспечение информацией пользователей социальных сетей ВКонтакте, одноклассники и др.		В течение года на постоянной основе	Г.А.Черкасова, зав.отделом обслуживания ЦБ, С.В.Хамеджанова, зав. детским отделом ЦБ	Открытость, доступность информации о библиотеке. Расширение форм работы с удаленными пользователями.	-Актуальность и полнота информации. -Прирост числа посетителей сетевых ресурсов библиотеки; - Привлечение новых потенциальных пользователей в библиотеку.
2.2.	Обеспечение информацией о деятельности порталы библиотеки областных библиотек и сайт министерства культуры НСО		В течение года на постоянной основе	Г.А.Черкасова, зав.отделом обслуживания ЦБ, С.В.Хамеджанова, зав. детским отделом ЦБ, ведущий программист МКУК «ЦБС» В.Н.Максимцов	Открытость, доступность информации о библиотеке. Расширение форм работы с удаленными пользователями.	Актуальность и полнота информации. -Прирост числа посетителей сетевых ресурсов библиотеки;