

СОГЛАСОВАНО:

Начальник Управления культуры, спорта и молодежной политики Администрации Октябрьского муниципального района Пермского края



Л. Г. Целищева

УТВЕРЖДЕН:

Директор Муниципального казенного учреждения «Октябрьская централизованная библиотечная система»



Е.В. Имурзаева

**План мероприятий по улучшению качества работы  
Муниципального казенного учреждения «Октябрьская централизованная библиотечная система»  
на 2018 – 2020 годы**

| № п/п                                                                                    | Наименование мероприятия                                                                                                                                                              | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный                  | Результат                                                                          | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                        | 2                                                                                                                                                                                     | 3                                                            | 4               | 5                              | 6                                                                                  | 7                                                            |
| <b>1. Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении</b> |                                                                                                                                                                                       |                                                              |                 |                                |                                                                                    |                                                              |
| 1.1.                                                                                     | Размещение на сайте учреждения сведений о предоставляемых услугах, о работе учреждения                                                                                                | Совершенствование рекламной деятельности                     | Систематически  | Ответственные за ведение сайта | Удовлетворение и прогнозирование спроса                                            | Рост количества потребителей услуг                           |
| 1.2.                                                                                     | Публикации в СМИ о работе учреждения (специалистами библиотек, журналистами, пользователями библиотек)                                                                                | Совершенствование рекламной деятельности                     | Систематически  | Специалисты библиотек          | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса | Рост количества потребителей услуг                           |
| 1.3.                                                                                     | Организация возможности получения информации о деятельности учреждения через разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения с возможностью оставлять комментарии | Совершенствование рекламной деятельности                     | Постоянно       | Ответственные за ведение сайта | Удовлетворение и прогнозирование спроса                                            | Рост количества потребителей услуг                           |

|                                                                                                                                      |                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                                                                       |                                                                |                                                                                                   |                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4.                                                                                                                                 | Проведение совместных с другими учреждениями и организациями мероприятий                                                                | Совершенствование деятельности библиотек                                        | Согласно плану работы учреждения и внепланово (согласно плану работы других учреждений и организаций) | Специалисты библиотек                                          | Удовлетворение и прогнозирование спроса                                                           | Рост количества потребителей услуг                                                                                                       |
| <b>2. Организация комфортных условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья</b> |                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                                                                       |                                                                |                                                                                                   |                                                                                                                                          |
| 2.1.                                                                                                                                 | Обеспечение доступности посещения библиотек для лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии финансирования)                 | Совершенствование комфортных условий и доступности получения услуг              | По мере необходимости                                                                                 | Директор МКУ «Октябрьская ЦБС», директора клубных формирований | Организация работы по обеспечению безопасного комфортного и эстетичного пространства в помещениях | Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное безопасное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения |
| 2.2.                                                                                                                                 | Приобретение программного обеспечения для размещения электронного каталога на официальном сайте учреждения (при наличии финансирования) | Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым программным устройством | Согласно плану закупок                                                                                | Директор МКУ «Октябрьская ЦБС»                                 | Повышение качества обслуживания населения                                                         | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг                                                            |
| 2.3.                                                                                                                                 | Проведение косметических ремонтов в библиотеках МКУ «Октябрьская ЦБС» (при наличии финансирования)                                      | Совершенствование комфортных условий                                            | Согласно плану закупок                                                                                | Директор МКУ «Октябрьская ЦБС», директора клубных формирований | Повышение качества обслуживания населения                                                         | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг                                                            |
| 2.4.                                                                                                                                 | Активнее предлагать пользователям услуги межбиблиотечного абонемента                                                                    | Повышение качества предоставления услуг                                         | Постоянно                                                                                             | Специалисты библиотек                                          | Повышение качества обслуживания населения                                                         | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг                                                            |

|                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                            |                                                      |                                                                          |                                                            |                                                                                                         |                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.5                                                                                             | Производить комплектование книжных фондов библиотек путем приобретения книг в книготорговых базах г. Перми, подписки периодических изданий, получения обязательного бесплатного (печатного и/или электронного) экземпляра. | Повышение качества предоставления услуг              | Согласно плану закупок                                                   | Директор МКУ «Октябрьская ЦБС» зав. отделом комплектования | Повышение качества обслуживания населения                                                               | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг                                       |
| 2.6                                                                                             | Для предоставления новой, достоверной информации осуществлять рекомплетование путем списания устаревшей, ветхой литературы                                                                                                 | Повышение качества предоставления услуг              | По мере необходимости                                                    | Специалисты библиотек                                      | Повышение качества обслуживания населения                                                               | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг                                       |
| 2.7                                                                                             | Достичь обновляемости фонда 2,7%.                                                                                                                                                                                          | Повышение качества предоставления услуг              | Согласно плану закупок                                                   | Директор МКУ «Октябрьская ЦБС»                             | Повышение качества обслуживания населения                                                               | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг                                       |
| <b>3. Показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификации персонала учреждения</b> |                                                                                                                                                                                                                            |                                                      |                                                                          |                                                            |                                                                                                         |                                                                                                                     |
| 3.1.                                                                                            | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения                                                                                   | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждениях | При приеме на работу, ежегодно на общем собрании и по мере необходимости | Директор МКУ «Октябрьская ЦБС»                             | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждениях. Повышение качества обслуживания населения         | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг                                       |
| 3.2.                                                                                            | Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)                                                                        | Повышение качества предоставления услуг              | Постоянно                                                                | Зам. директора МКУ «Октябрьская ЦБС»                       | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждениях, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления |

|      |                                                                                                                                                                                                                            |                                                      |                       |                                |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3. | Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров на 10% (при наличии финансирования)                                                              | Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения | До 2020 года          | Директор МКУ «Октябрьский ЦБС» | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг | услуг населению<br>Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению, положительные результаты участия в конкурсах |
| 3.4  | Обучение библиотечных специалистов:<br>- компьютерным технологиям: Excel, Word и другие;<br>- работе с СПС «КонсультантПлюс»;<br>- использование Интернет-ресурсов в работе библиотек;<br>- работа с электронным каталогом | Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения | По мере необходимости | Инженер АРМ                    | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении.<br>Повышение качества обслуживания населения                            | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг                                                                                                                        |