УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"

_____А.М. Кардапольцева

«11» января 2016 год

План мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"

2016-2019 годы

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1. Открытость и доступность информации об организации библиотек				
1.1	Размещение на сайте МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина" утвержденного Плана по улучшению качества услуг на 2016-2019 г.г.	2016 год	Директор	Повышение информированности пользователей об общедоступных библиотеках
1.2	Размещение на сайте МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина" аналитического отчета о деятельности МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"	2016-2019 г.г.	Директор	Повышение информированности пользователей об общедоступных библиотеках
1.3	Размещение на сайте МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина" сведений о результатах независимой оценки качества работы учреждения	2016 год	Директор	Повышение информированности пользователей об общедоступных библиотеках
1.4	Размещение информации о работе библиотек МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина" в печатных и электронных СМИ	2016-2019 г.г.	Специалисты МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"	Получение информации и общественного мнения о работе общедоступных библиотек

1.5	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"	2016-2019 г.г. ежеквартально	Зам. директора по библиотечному развитию	Получение информации и общественного мнения о работе общедоступных библиотек
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Содержание зданий и помещений библиотек в надлежащем санитарном и эстетическом состоянии, уборка территорий и помещений библиотек	2016-2019 г.г.	Заместитель директора по АХЧ	Соответствие территорий и помещений библиотек потребностям получения услуг
2.2	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности	2016-2019 г.г.	Заместитель директора по АХЧ	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в общедоступных библиотеках
2.3	Размещение и обновление сведений о предоставляемых муниципальных услугах на сайте МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина", информационных стендах библиотек	2016-2019 г.г.	Зам. директора по библиотечному развитию	Повышение информированности пользователей об общедоступных библиотеках
2.4	Организация работы клубов, объединений по интересам	2016-2019 г.г.	Зам. директора по библиотечному развитию	Создание площадок для живого неформального общения и досуга, для творческого самовыражения и личностного развития
2.5	Издание для пользователей буклетов, рекламных изданий с актуальной информацией о деятельности библиотек	2016-2019 г.г.	Отдел инновационно-методической работы	Повышение информированности пользователей об общедоступных библиотеках
2.6	Улучшение материально-технической базы пункта выдачи «Говорящая книга» (для слабовидящих и незрячих пользователей) в ЧРЦБ имени А.С.Пушкина	2016-2019 г.г.	Директор	Привлечение новых читателей, более качественная организация

				обслуживания и проведение мероприятий
3. Доброжелательность и вежливость, компетентность работников библиотек				
3.1	Переподготовка и повышение квалификации, изучение опыта работы библиотек других регионов	2016-2019 г.г.	директор	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг
3.2	Проведение практикумов «Школа начинающего библиотекаря» для вновь принятых сотрудников	2016-2019 г.г.	Отдел инновационно-методической работы	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг
3.3	Анализ качества работы сотрудников (проведение ежеквартальной оценки эффективности деятельности работников МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина")	2016-2019 г.г.	Зам. директора по библиотечному развитию	Обеспечение соответствия качества библиотечной деятельности сотрудников
4. **Удовлетворенность качеством оказания услуг**				
4.1	Материально-техническое обеспечение предоставления информационно - библиотечных услуг	2016-2019 г.г.	Заместитель директора по АХЧ	Обеспечение соответствия качества информационно библиотечных услуг
4.2	Предоставление услуги «Обратная связь» с целью выполнения информационных запросов удаленных пользователей	2016-2019 г.г.	Специалисты МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"	Расширение круга пользователей, повышение комфортности получения информационных услуг
4.3	Размещение информации о новых поступлениях литературы на сайте МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"	2016-2019 г.г.	Отдел комплектования и обработки литературы	Повышение информированности пользователей о новых изданиях

4.4	Предоставление пользователям доступа к СПС «Консультант Плюс», Национальной электронной библиотеке, Национальной электронной детской библиотеке, Президентской библиотеке, Российской государственной библиотеке, Российской государственной детской библиотеке, Электронной энциклопедии «Пермский край», Пермской электронной библиотеке	2016-2019 г.г.	Специалисты МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"	Повышение комфортности получения информационных услуг
4.5	Усовершенствование размещения рекламных объявлений о мероприятиях в помещениях библиотек	2016-2019 г.г.	Специалисты МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"	Повышение информированности пользователей о мероприятиях общедоступных библиотек
4.6	Проведение рабочих совещаний со специалистами МБУК "ЧРЦБ имени А.С.Пушкина"	Еженедельно 2016-2019 г.г.	Директор	Оперативное решение вопросов по улучшению качества работы общедоступных библиотек
4.7	Расширение перечня дополнительных платных услуг	2016-2019 г.г.	Директор	Повышение комфортности и оперативности получения услуг