



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ЦБС г. Мичуринска

Т.И. Малокова

«01» 2022 г.

**План мероприятий по улучшению качества работы Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система города Мичуринска» на 2022 год**

№ п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
Открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Размещение, проверка и актуализация на официальном сайте учреждения информации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277	Рекомендации Общественного совета; План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на 2022	В течение года	Туровцев С.А. Кошелева Л.З.	Повышение информированности населения о деятельности библиотек и их услугах	Рост числа позитивных отзывов и предложений от населения, повышение авторитета библиотеки в городе и за его пределами
2.	Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением и		В течение года	Кошелева Л.З. Улыбшева Е.Ю. Мальцева А.С.	Повышение имиджа учреждения, информационная открытость	Рост числа получателей социальных услуг; наличие публикаций

	деятельности учреждения (распространение листовок, буклетов о работе учреждения, работа со СМИ)				учреждения	в СМИ
Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения						
3.	Поддержание на высоком уровне комфортных условий для предоставления услуг пользователям МБУК «ЦБС г. Мичуринска»	Рекомендации Общественного совета; План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на 2022	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Комфортные условия для обслуживания пользователей	Положительная оценка пользователями условиями в библиотеках ЦБС
4.	Организация внутреннего контроля за деятельностью библиотек МБУК «ЦБС г. Мичуринска»		Ежемесячно	Малюкова Т.И.	Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля	Приоритет запросов получателей социальных услуг; соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг
Время ожидания предоставления услуги						

5.	Осуществление контроля за своевременным предоставлением услуг в структурных подразделениях МБУК «ЦБС г. Мичуринска» и на сайтах учреждения		Постоянно	Малюкова Т.И. Трушечкина Е.В.	Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля	Приоритет запросов получателей социальных услуг; соблюдение положений нормативных документов; личная ответственность руководства и каждого исполнителя за качество предоставляемых услуг
6.	Осуществление контроля за соблюдением режима работы структурных подразделений МБУК «ЦБС г. Мичуринска»		Постоянно	Малюкова Т.И. Трушечкина Е.В.	Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам внутреннего контроля	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников						
7.	Повышение квалификации сотрудников через участие в профессиональных мероприятиях, вебинарах и семинарах, организуемых ТОУНБ им. А.С. Пушкина		В течение года	Малюкова Т.И.	Повышение квалификации сотрудников, улучшение качества обслуживания	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
8.	Проведение организационных мероприятий по закреплению кадрового потенциала учреждений		Постоянно	Малюкова Т.И. Виданова П.И.	Обеспечение постоянного кадрового контроля	Сформированная база сотрудников по уровню образования, наличие плана повышения квалификации, наличие документов,

						подтверждающих повышение квалификации
9.	Организация методической помощи молодым специалистам (наставничество)		По мере необходимости	Кошелева Л.З. Павлихина И.И.	Краткосрочный период адаптации молодого специалиста к содержанию, условиям, организации и режиму труда, к коллективу	Повышение профессионального уровня подготовки кадров; улучшение взаимоотношений между сотрудниками, методы материального стимулирования
10.	Проведение бесед, инструктажей, совещаний с работниками учреждения по вопросу повышения качества работы с посетителями, в том числе о правилах этикета и норм ведения разговора с получателями услуг в целях повышения удовлетворенности посетителей доброжелательностью и вежливостью работников МБУК «ЦБС г. Мичуринска»	Рекомендации Общественного совета; План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на 2022	Постоянно	Малюкова Т.И. Виданова П.И.	Укрепление авторитета работника и повышение доверия граждан к учреждению	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
Удовлетворенность качеством оказания услуг						
11.	Проведение опросов, анкетирования получателей услуг на предмет оценки качества оказания услуг и	Рекомендации Общественного совета; План по	Ежеквартально	Кошелева Л.З. Шамова Е.Н. Терешкина Л.Б.	Выявление направлений совершенствования библиотеки	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством

	принятие мер по результатам исследования	устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на 2022				обслуживания
12.	Укрепление материально – технической базы учреждения		В течение года в соответствии с ПФХД	Малюкова Т.И.	Повышение комфортности и безопасности обслуживания пользователей	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
13.	Поиск дополнительных источников финансирования учреждения, привлечение спонсоров		В течение года	Малюкова Т.И.	Укрепление материально – технической базы учреждения. Поощрение активных участников конкурсов и мероприятий, проводимых в библиотеках.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания
14.	Выполнение рекомендаций по качеству предоставляемых услуг, выявленных при проверках	Рекомендации Общественного совета; План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	В течение года	Малюкова Т.И. Руководители структурных подразделений	Анализ деятельности учреждения и эффективности работы сотрудников по результатам проведенной независимой оценки качества работы учреждения	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания

		условий оказания услуг учреждениями культуры на 2022				
Условия доступности услуг для маломобильных групп населения						
15.	Оборудование входных групп пандусами, поручнями, расширенными дверными проёмами	Рекомендации Общественного совета; План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на 2022	До 31.10.2022	Малюкова Т.И. Трушечкина Е.В.	Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг	Положительная оценка пользователями условиями в библиотеках ЦБС
16.	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Рекомендации Общественного совета; План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на 2022	До 31.10.2022	Малюкова Т.И. Трушечкина Е.В.	Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг	Положительная оценка пользователями условиями в библиотеках ЦБС
17.	Оборудование территории, прилегающей к зданию	Рекомендации Общественного	До 31.10.2022	Малюкова Т.И. Трушечкина Е.В.	Повышение качества оказания услуг в	Положительная оценка

	учреждения, с учетом доступности для инвалидов	совета; План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на 2022			соответствии с установленными требованиями и по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг	пользователями условиями в библиотеках ЦБС
18.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Рекомендации Общественного совета; План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры на 2022	До 31.10.2022	Малюкова Т.И. Трушечкина Е.В.	Повышение качества оказания услуг в соответствии с установленными требованиями и по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг	Положительная оценка пользователями условиями в библиотеках ЦБС