

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг
РМБУ «Белореченская МЦБ» на 2023 год

Основание реализации плана –
Приказ Управления культуры МО Белореченский район «О проведении Мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры» №390 от 30.12.2020г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответственные	Результат
I. Открытость и доступность информации об учреждении, удовлетворенность качеством оказания услуг					
1.	Анонсы мероприятий и информацию о деятельности библиотек размещать на страницах социальных сетей, на официальном сайте, платформе PROКультура РФ	Расширение информированности населения о библиотечных мероприятиях	2023 год	Ляженко Е.С. Сотрудники библиотек	Расширение круга читателей, повышение уровня доступности информации о деятельности библиотек МЦБ
2.	Ежемесячно обновлять информационные стенды и Справочные бюро читателей	Расширение информированности населения о библиотечных услугах и мероприятиях	2023 год	Сотрудники библиотек Волкова Д.В. Шачнева Н.Г. Верг О.А.	Повышение уровня доступности и актуальности информации о деятельности библиотек МЦБ, размещенной на территории организации
3.	Систематическое размещение информации: - о работе библиотек на сайте учреждения, в СМИ и социальных сетях;	Расширение информированности населения о библиотечных услугах и мероприятиях	2023 год	Сотрудники библиотек	Повышение информированности пользователей о библиотеке Рост количества потребителей услуг
4.	Совершенствование структуры Сайта РМБУ Белореченская МЦБ	Информационная открытость (наполнение Сайта учреждения)	2023 год	Центральная библиотека	Повышение уровня удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности учреждения,

						размещенной на Сайте в сети Интернет; Повышение скорости поиска информации
5.	Повышение качества содержания информации на Сайте учреждения	Информационная открытость (наполнение Сайта учреждения)	2023 год	Центральная библиотека	Повышение уровня удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на Сайте в сети Интернет	
6.	На Сайте МЦБ продолжить информирование населения о новинках литературы: Размещение списков новинок, тематических списков, рекомендательных списков, обзоров литературы	Информирование населения о книжных фондах	2023 год	Руководители структурных подразделений	Повышение уровня удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на Сайте в сети Интернет; Расширение доступа пользователей к информации о книжных фондах библиотек	
7.	Развитие социального партнерства	Взаимовыгодное сотрудничество, привлечение специалистов (педагогов, юристов, медиков, спортсменов и др.)	1-4 кв. 2023г.	Сотрудники библиотек МЦБ	Привлечение к деятельности библиотек, организаций, осуществляющих работу с детьми, подростками (проведение совместных мероприятий)	
8.	II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
9.	Модернизация библиотек РМБУ «Белореченская МЦБ»	Создание комфортных условий пребывания пользователей в библиотеках	1-4 кв. 2023г.	Сотрудники библиотек	Повышение уровня комфорта пребывания в библиотеках и уровня удовлетворенности материально-техническим обеспечением библиотек	
10.	Усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации путем установки указателей направлений потоков	Создание комфортных условий пребывания пользователей в библиотеках	1-4 кв. 2023г.	Сотрудники библиотек	Повышение уровня комфорта пребывания в библиотеках	

	посетителей и получателей услуг				2023 год	Сотрудники библиотек	Повышение уровня комфорта пребывания в библиотеках	
11.	Обеспечение доступности посещения библиотек для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья						
12.	«Библиотека открыта для всех!» рекламные акции, экскурсии по библиотекам	Улучшение обеспечения населения информацией о работе библиотеки с помощью рекламы в СМИ, сети Интернет, проведения PR-мероприятий		1-4 кв. 2023г.		Библиотеки МЦБ	Повышение престижа библиотеки, чтения, реклама библиотеки	
13.	«Библиотека приглашает друзей» информационная акция ко Дню Библиотек	Улучшение обеспечения населения информацией о работе библиотеки с помощью рекламы в СМИ, сети Интернет, проведения PR-мероприятий		Май 2023г. Согласно плану		Сотрудники библиотек	Повышение общественного престижа библиотеки, чтения, реклама деятельности	
14.	Мероприятия в рамках недели детской и юношеской книги	Реклама библиотеки, чтения		Март 2023г. Согласно плану		Детская библиотека Верг О.А. Юношеская библиотека Шарьян Н.Г.	Повышение общественного престижа библиотеки, чтения, реклама деятельности	
15.		III. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
16.	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи: книга отзывов и предложений, анкетирование, раздел	Повышение процента пользователей, удовлетворенных качеством предоставляемых библиотечными услугами		2023 год		Сотрудники библиотек РМБУ Белореченская МЦБ	Процентное увеличение респондентов полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг	

	обратной связи на официальном сайте						
17.	Усилить работу по популяризации услуг, предоставляемых библиотеками и структурными подразделениями	Расширение информированности населения о библиотечных услугах	2023 год	Волкова Д.В. Ханжиева Ю.В. Шарян Н.Г. Верг О..А.	Повышение процентов пользователей, удовлетворенных качеством предоставляемых библиотеками услуг		
18.	Обновление книжного фонда. Повышение количества книжных фондов библиотек: - постоянное отслеживание потребности читателей; - отслеживание новинок литературы; - мониторинг устаревшей и пришедшей в негодность литературы; - приобретение необходимой литературы	Процентное уменьшение отказов на запросы пользователей	2023 год	Отдел комплектования и обработки литературы Сотрудники библиотек	Повышение удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг.		
19.	Ежемесячно обновлять Списки лучших читателей, предусмотреть награждение лучших читателей, в рамках проведения мероприятий ко Дню библиотек	Реклама библиотеки, чтения	2023 год	Ханжиева Ю.В. Шарян Н.Г. Волкова Д.В. Верг О.А.	Повышение общественного престижа библиотеки, чтения, реклама библиотечной деятельности		
20.	Участие в конкурсах районного краевого, Всероссийского уровня	Обеспечение эффективного обмена информацией между библиотеками для выявления и распространения лучшего опыта	1-4 кв. 2023г.	Сотрудники библиотек МЦБ	Активизация работы библиотек, поиск и внедрение инновационных методов работы, изучение и описание опыта работы, реклама деятельности библиотек		
21.	IV. Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг						
22.	Работа с кадрами: - Обучение в рамках Нацпроекта «Культура»	Необходимость соответствия профессиональному	2023 год	Сотрудники библиотек МЦБ: Сотрудники, имеющие	Улучшение качества обслуживания путем организации обучения		

	- обучение на курсах повышения квалификации - профессиональная переподготовка сотрудников	стандарту		образование Сотрудники не имеющие проф.образования	сотрудников Учреждения эффективным методом взаимодействия с посетителями. Повышение уровня компетентности персонала; Повышение организационно-управленческой культуры учреждения, повышение уровня квалификации работников
23.	Проведение производственных совещаний с сотрудниками	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотек	2023 год	Директор РМБУ Белореченская МЦБ Нестерова С.В. Сотрудники библиотек МЦБ	Повышение уровня компетентности персонала; Выполнение мероприятий
24.	Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения	2023 год при приеме на работу	Начальник МТО Головина С.В.	Повышение эффективности работы учреждения

Директор МЦБ  Нестерова С.В.