



УТВЕРЖДАЮ:
Директор муниципального
казенного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная
система» Канавинского района
А.И. Игошина
« 29 » сентября 2020 г.

**План мероприятий по улучшению качества работы
МКУК ЦБС Канавинского района г. Нижнего Новгорода
на 2020 год**

№ п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	Открытость и доступность информации об Учреждении					
	Наличие общей информации о МКУК ЦБС Канавинского района на официальном сайте учреждения www.book-hall.ru в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного	Полнота и актуальность информации об Учреждении	В течение года	Заместитель директора по библиотечной деятельности	Полное информационное раскрытие деятельности и услуг Учреждения	Повышение уровня информированности потенциальной аудитории Учреждения и, как следствие, увеличение посещаемости

	федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»					
	Доступность и актуальность информации о деятельности МКУК ЦБС Канавинского района, размещенной на территории организации	Создание новых информационных стендов в библиотеках ЦБС, обновление контента электронных информационных экранов и других открытых источников информации	В течение года	Заместитель директора по библиотечной деятельности	Информационная открытость учреждения	Наличие актуальной и своевременной информации на стендах, электронных информационных экранах и других открытых источниках информации
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Зонирование помещений библиотек: создание зон для коворкинга, мест для тихого чтения, молодежных площадок, открытого доступа к фондам библиотек, а также наличие гардеробов и чистота помещений	В течение года	Заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности	Комфортность пребывания пользователей в библиотеках ЦБС	Оценка комфортных условий пребывания пользователей, повышение имиджа учреждения
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Проведение комплекса мероприятий по дооборудованию, адаптации объектов соответствующих условиям обслуживания лиц с	В течение года	Заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности	Обеспечение беспрепятственного доступа к информационным, образовательным, досуговым ресурсам и услугам инвалидов и	Создание комфортных условий пребывания пользователей с ограниченными возможностями здоровья, высокий уровень

		ограниченными возможностями здоровья. Наличие табличек, указателей, звонков, специализированных рабочих мест, пандусов, туалетных комнат.			других маломобильных групп населения, людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении	удовлетворенности комфортом у данной категории пользователей библиотек
	Удобство пользования электронными сервисами Учреждения	Виртуальные сервисы на сайте ЦБС: продление и резервирование литературы, доступ к ЭК и полнотекстовым документам, Электронная доставка документов, виртуальная справка, организация сервиса Jivosait. Своевременное размещение анонсов и новостных материалов на сайте ЦБС, в социальных сетях: Фейсбук, ВКонтакте, Одноклассники, Instagramm.	В течение года	Отдел автоматизации библиотечных процессов, информационно-библиографический отдел, отдел методической работы и маркетинга	Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации размещаемой Учреждением в сети Интернет	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью беспрепятственного доступа к информации, размещаемой Учреждением на официальном сайте, а также наличие обратной связи.
3	Время ожидания предоставления услуги					
	Соблюдение режима работы организацией культуры	Удобство графика работы Учреждения	В течение года	Заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности	Наличие удобного графика работы Учреждения	Обеспечение получателей информационных услуг в сфере культуры удобным графиком работы Учреждения
	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	Своевременное выполнение услуг Учреждением по заявленным срокам	В течение года	Директор МКУК ЦБС Канавинского района, руководители	Своевременное предоставление услуг пользователям библиотек	Отсутствие жалоб получателей услуг на срок выполнения информационных

	организацией культуры			структурных подразделений ЦБС		запросов
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения	Обеспечение постоянного кадрового контроля, соблюдение этики общения, проведение занятий по повышению квалификации персонала Учреждения, направленных на развитие компетенций, формирование устойчивого навыка вежливого общения	В течение года	Директор МКУК ЦБС Канавинского района, персонал Учреждения	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к пользователям библиотек и коллегам	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала Учреждения, отсутствие жалоб пользователей библиотек по данному критерию оценки качества оценки работы Учреждения
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Качественное и своевременное проведение запланированных мероприятий, поиск новых, креативных форм работы, оперативное выполнение информационных запросов, проведение анкетирований пользователей офлайн и предоставление возможности оценить качество работы Учреждения на сайте ЦБС. Проведение регулярного внутреннего контроля	В течение года	Директор МКУК ЦБС Канавинского района, заместители директора, руководители всех структурных подразделений	Осуществление оценки качества работы Учреждения в офлайн и онлайн форматах	Участие пользователей библиотек в независимой оценке качества работы Учреждения на сайте ЦБС и непосредственно в библиотеках путем анкетирования. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг пользователям библиотек не менее 98%.

		качества работы Учреждения				
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Приобретение техники, мебели, ремонт помещения филиала-библиотеки им. С.М. Салтыкова-Щедрина, замена окон филиала-библиотеки им. К. Симонова	В течение года	Директор МКУК ЦБС Канавинского района, заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности	Повышение качества предоставляемых услуг	Увеличение количества посещений библиотек, удовлетворённость условиями предоставления услуг