

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор МБУК Библиотека

Е.В.Емельянова

**План мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры  
«Межпоселенческая библиотека имени Б.С. Романова Валдайского муниципального района»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
<b>1. Повышение доступности информации о деятельности библиотеки</b>				
1	Устранение замечаний на официальном сайте библиотеки, выявленных в результате проведения независимой оценки качества в 2018 г.	4 квартал 2019 г.	Директор	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке.
2	Размещение на сайте библиотеки Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения	1 квартал 2020 г.	Директор	Повышение информированности пользователей библиотеки. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
3	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи: книга отзывов и предложений, анкетирование, разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта	Постоянно	Директор, Зам. директора, зав. отделами	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса. Отказы со стороны населения, рост количества потребителей услуг. Устранение замечаний по работе
4	Создание и пополнение на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	Постоянно	Зав. отделом обслуживания	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в
5	Развитие и наполнение информацией сайта учреждения	Постоянно	Директор, зав. отделами	Совершенствование рекламной деятельности. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг, увеличение

## 2. Создание благоприятных условий для посещения библиотеки и получения библиотечных услуг

1	<p>Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация помощи для беспрепятственного посещения отделов обслуживания и мероприятий;</li> </ul>	<p>Постоянно</p>	<p>Зам. директора, Специалисты библиотеки</p>	<p>Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в библиотеке. Организация работы по обеспечению безопасного комфортного пространства в помещениях учреждения и на прилегающей территории. Положительные отзывы со стороны населения.</p>
2	<p>Комфортность условий пребывания в учреждении</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Директор, зам. директора, специалисты</p>	<p>Организация комфортного пребывания посетителей в библиотеке. Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения. Положительные отзывы со стороны пользователей.</p>
3	<p>Содержание здания учреждения в надлежащем санитарном состоянии, уборка территории и помещений ежедневно</p>	<p>Ежедневно</p>	<p>Зам. директора</p>	<p>Соответствие территорий и помещений библиотеки потребностям получения услуг.</p>
4	<p>Приобретение технических средств, для дополнительного оборудования отделов библиотеки * При наличии финансирования</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Директор, Зам директора</p>	<p>Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым современным оборудованием. Повышение качества обслуживания населения. Обеспечение соответствия качества информационно-библиотечных услуг. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, развитие платных услуг.</p>

5	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности.	Постоянно	Директор, Зам. директора	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке.
<b>3. Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг</b>				
	Проведение совещаний с заведующими отделами и структурными подразделениями	Постоянно	Директор	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотеки.
1	Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров	Постоянно	Директор, Зам. директора	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие платных услуг. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг.
2	Проведение с сотрудниками беседы по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	Постоянно, при приеме на работу	Директор	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.