

**ПЛАН  
мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг  
РМБУ «Белореченская МЦБ» на 2024 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.  
 Приказ Управления культуры МО Белореченский район «Об утверждении планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования Белореченский район на 2024 год №24 от 16.01.2024г.

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры Районное муниципальное бюджетное учреждение «Белореченская межпоселенческая центральная библиотека» на 2024 год.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответственные	Результат
<b>I. Открытость и доступность информации об учреждении, удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
1.	Проведение опроса пользователей с целью изучения удовлетворенности качеством оказания услуг»	Мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг проводится в целях устранения недостатков в работе и улучшения качества библиотечного обслуживания	1-4 кв. 2024г.	Сотрудники библиотек Волкова Д.В. Шарян Н.Г. Верт О.А.	Повышение библиотечного обслуживания качества
2.	Анонсы мероприятий и информацию о деятельности библиотек размещать на страницах социальных сетей, на официальном сайте, платформе PROкультура РФ	Расширение информированности населения о библиотечных мероприятиях	2024 год	Ляженко Е.С. Сотрудники библиотек	Расширение круга читателей, повышение уровня доступности информации о деятельности библиотек МЦБ
3.	Ежемесячно обновлять информационные стенды и	Расширение информированности	2024 год	Сотрудники библиотек Волкова Д.В.	Повышение уровня доступности и актуальности информации о

	Справочные бюро читателей	населения о библиотечных услугах и мероприятиях		Шачнева Н.Г. Верг О.А. Ляженко Е.С.	деятельности библиотек МЦБ, размещенной на территории организации
4.	Увеличение % уровня удовлетворенностью качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	Расширение информированности населения о библиотечных мероприятиях	2024 год	Сотрудники библиотек	Сохранение и повышение текущего уровня удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры
5.	Систематическое размещение информации: - о работе библиотек на сайте учреждения, в СМИ и социальных сетях;	Расширение информированности населения о библиотечных услугах и мероприятиях	2024 год	Сотрудники библиотек	Повышение информированности пользователей о библиотеке Рост количества потребителей услуг
6.	Совершенствование структуры Сайта РМБУ Белореченская МЦБ	Информационная открытость (наполнение Сайта учреждения)	2024 год	Центральная библиотека	Повышение уровня удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на Сайте в сети Интернет; Повышение скорости поиска информации
7.	Обеспечение на сайте РМБУ Белореченская МЦБ доступности информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - технической возможностью выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса	Обеспечение дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	2024 год	Центральная библиотека	Расширение круга читателей, повышение уровня доступности информации

	граждан или гиперссылки на нее.								
8.	Повышение качества содержания информации на Сайте учреждения	Информационная открытость (наполнение Сайта учреждения)	2024 год	Центральная библиотека	Повышение уровня удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на Сайте в сети Интернет				
9.	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				
10.	Развитие социального партнерства	Взаимовыгодное сотрудничество, привлечение специалистов (педагогов, юристов, медиков, спортсменов и др.)	1-4 кв. 2024г.	Сотрудники библиотек МЦБ	Привлечение к деятельности библиотек, организаций, осуществляющих работу с детьми, подростками (проведение совместных мероприятий)				
11.	<b>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>								
12.	Модернизация библиотек РМБУ «Белореченская МЦБ»	Создание комфортных условий пребывания пользователей в библиотеках	1-4 кв. 2024г.	Сотрудники библиотек	Повышение уровня комфорта пребывания в библиотеках и уровня удовлетворенности материально-техническим обеспечением библиотек				
13.	Усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации путем установки указателей направлений потоков посетителей и получателей услуг	Создание комфортных условий пребывания пользователей в библиотеках	1-4 кв. 2024г.	Сотрудники библиотек	Повышение уровня комфорта пребывания в библиотеках				

14.	Повышение уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры	Создание комфортных условий пребывания пользователей в библиотеках	1-4 кв. 2024г.	Сотрудники библиотек	Сохранение и повышение текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры
15.	Обеспечение доступности посещения библиотек для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья	2024 год	Сотрудники библиотек	Повышение уровня комфорта пребывания в библиотеках
16.	«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. 2024г.	Библиотеки МЦБ	Повышение общественного престижа библиотеки, чтения, реклама библиотеки
17.	«Книжкин дом» Экскурсия в библиотеку Библиотечный урок	Знакомство с библиотекой Улучшение обеспечения населения информацией о работе библиотеки	17 февраля 2024г.	Волкова Д.В. Сотрудники отдела обслуживания Центральной библиотеки	Повышение общественного престижа библиотеки, чтения, реклама библиотеки
18.	«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 2024г. Согласно плану	Сотрудники библиотек	Повышение общественного престижа библиотеки, чтения, реклама библиотечной деятельности
19.	Мероприятия в рамках недели детской и юношеской книги	Реклама библиотеки, чтения	Март 2024г Согласно плану	Детская библиотека Верг О.А. Юношеская библиотека Шарян Н.Г.	Повышение общественного престижа библиотеки, чтения, реклама библиотечной деятельности
20.	<b>III. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				

21.	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи: книга отзывов и предложений, анкетирование, раздел обратной связи на официальном сайте	Повышение процента пользователей, удовлетворенных качеством предоставляемых библиотеками услуг	2024 год	Сотрудники библиотеки РМБУ МЦБ Белореченская	Процентное увеличение респондентов полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг
22.	Усилить работу по популяризации услуг, предоставляемых библиотеками и структурными подразделениями	Расширение информированности населения о библиотечных услугах	2024 год	Волкова Д.В. Ханжиева Ю.В. Шарян Н.Г. Верт О..А.	Повышение процента пользователей, удовлетворенных качеством предоставляемых библиотеками услуг
23.	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	2024 год	Отдел комплектования и обработки литературы Сотрудники библиотеки	Повышение удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг.
24.	Ежемесячно обновлять Списки лучших читателей, предусмотреть награждение лучших читателей, в рамках проведения мероприятий ко Дню библиотек	Реклама библиотеки, чтения	2024 год	Ханжиева Ю.В. Шарян Н.Г. Волкова Д.В. Верт О.А.	Повышение общественного престижа библиотеки, чтения, реклама библиотечной деятельности
25.	Участие в конкурсах районного краевого, Всероссийского уровня	Обеспечение эффективного обмена информацией между	1-4 кв. 2024г.	Сотрудники библиотеки МЦБ	Активизация работы библиотек, поиск и внедрение инновационных методов

	библиотеками для выявления и распространения лучшего опыта			работы, изучение и описание опыта работы, реклама деятельности библиотек
<b>IV. Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг</b>				
26.	Работа с кадрами: - Обучение в рамках Нацпроекта «Культура» - обучение на курсах повышения квалификации - профессиональная переподготовка сотрудников	Необходимость соответствия профессиональному стандарту	2024 год	Улучшение качества обслуживания путем организации обучения сотрудников Учреждения эффективным методам взаимодействия с посетителями. Повышение уровня компетентности персонала; Повышение организационно-управленческой культуры учреждения, повышение уровня квалификации работников
27.				Сотрудники библиотек МЦБ: Сотрудники, имеющие образование  Сотрудники не имеющие проф. образования
28.	Проведение производственных совещаний с сотрудниками	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотек	2024 год	Повышение уровня компетентности персонала; Выполнение мероприятий
29.	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	2024 год при приеме на работу	Повышение эффективности работы учреждения

Директор МЦБ



Нестерова С.В.