



План мероприятий по улучшению качества условий предоставления услуг МБУК «Торжокская ЦБС» на 2014-2018 годы

№ п/п	Показатель	Плановые мероприятия по улучшению качества	Периодичность и сроки реализации	Ответственные лица	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры						
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	Проведение проверки актуальности размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах учреждения на сайте www.bus.gov.ru и сайте библиотеки http://torzhok.tverlib.ru/	ежемесячно, в течение года	зам. директора; главный библиотекарь Бизнес-центра	Рост положительных отзывов о работе учреждения и повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотеки	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
		Размещение недостающей информации (положения сельских-библиотек-филиалов, положение по платным услугам, калькуляции их себестоимости и др.) на сайте www.bus.gov.ru , и сайте библиотеки http://torzhok.tverlib.ru/	ежемесячно, в течение года	зам. директора; главный библиотекарь Бизнес-центра	Рост положительных отзывов о работе учреждения и повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотеки	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	-	-	-	-	-
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации	Осуществление размещения и контроля сайта библиотеки полной и достоверной информа-	ежедневно	главный библиотекарь	Рост положительных отзывов о работе	Наличие на сайте указанной инфор-

	культуры, размещенной на территории организации	ции проводимых в учреждении мероприятий		Бизнес-центра	учреждения	мации
		Информирование разных читательских групп о новых поступлениях и лауреатах литературных конкурсов, премий, фестивалей посредством электронной рассылки	ежемесячно	главный библиотекарь ОУФ	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотеки. Повышение читательской компетентности, раскрытие библиотечных фондов	Наличие рассылки (выполнение)
		Опубликование (в т.ч. в социальных сетях) видеозаписи и фотоотчеты особо значимых мероприятий; размещение отчетов о работе библиотек	ежемесячно	главный библиотекарь Бизнес-центра; главный библиотекарь ЦМБ, библиотекари сельских библиотек-филиалов	Повышение информированности пользователей о библиотеке	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
		Размещение на сайте библиотеки утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества работы на 2017-2018 годы	не позднее 31.10.2017 г.	главный библиотекарь Бизнес-центра	Повышение открытости и доступности информации для пользователей библиотеки.	Наличие на сайте указанной информации (выполнение)
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
2.1	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры	Проведение текущих косметических ремонтов помещений библиотек, оснащение его новой мебелью и оборудованием согласно заявок библиотек при условии наличия финансирования	в течение 2017-2018 гг.	зам. директора, библиотекари сельских библиотек-филиалов	Соответствие помещения библиотеки потребностям пользователей	Положительная оценка уровня комфортности пребывания в библиотеке
		Содержание здания в надлежащем санитарном и эстетическом состоянии, уборка территорий и помещений	в течение 2017-2018 гг.	зам. директора, библиотекари сельских библиотек-филиалов	Создание благоприятных условий для посещения учреждения и получения услуг	Положительные отзывы получателей услуг
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Создание новой дополнительной бесплатной услуги - бронирование литературы через личный кабинет на сайте библиотеки. Развитие дистанционных форм обслуживания - информирование задолженности литературы из фонда через электронную почту	на позднее 01.02.2018 г.	главный библиотекарь Бизнес-центра	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке	Привлечение новых пользователей. Применение инновационных компьютерных и телекоммуникационных техноло-

						гий в практику работы библиотеки
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Компьютеризация библиотек: Струженская СБФ, Яконовская СБФ, Тредубская СБФ, Богатьковская СБФ, Большесвятцовская, Большепетровская) при условии наличия финансирования	в течение 2017-2018 гг.	зам. директора, библиотекари сельских библиотек-филиалов	Повышения качества предоставляемых услуг	Выполнение мероприятий. Повышение эффективности работы учреждения
		Поддержание работоспособности сайта библиотеки для использования современными устройствами браузерами	по мере необходимости	главный библиотекарь Бизнес-центра зам. директора	Создание благоприятных условий получения услуг	Положительные отзывы получателей услуг
2.4	Удобство графика работы организации культуры	Регулярный опрос общественности по вопросу удобства графика работы учреждения	1 раз в год	библиотекари сельских библиотек-филиалов	Создание благоприятных условий получения услуг	Положительные отзывы получателей услуг
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Оснащение библиотеки пандусами при условии наличия финансирования	в течение 2017-2018 гг.	директор	Повышение доступности библиотек для инвалидов	выполнение данного мероприятия
		Развитие внестационарной работы библиотеки по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями «Библиодесант»	в течение 2017-2018 гг.	библиотекари сельских библиотек-филиалов	Повышение доступности библиотек для инвалидов	Выполнение мероприятия
3.Время ожидания предоставления услуги						
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	-	-	-	-	-
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Разработка инструкции по работе с электронным каталогом	не позднее 30.11.2017 г.	главный библиотекарь ОУФ	Рост положительных отзывов о работе учреждения	Сокращение времени на поиск документов из фонда библиотеки
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры						
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Внедрение нормативной правовой документации: «Правила ведения телефонных переговоров в библиотеке», «Кодекс этики библиотекаря».	не позднее 31.12.2017 г.	главный библиотекарь ЦМБ	Повышение уровня компетентности и личностных качеств персонала и уровня обслуживания пользователей	Выполнение мероприятий
4.2	Компетентность персонала организации культуры	Повышение квалификации, изучение опыта работы других библиотек, проведение профессиональных конкурсов.	в течение 2017-2018 гг.	главный библиотекарь ЦМБ	Повышения качества предоставляемых услуг	Выполнение мероприятий. Повышение эффективности работы

						учреждения
		Проведение мероприятий по обучению сотрудников по вопросам обеспечения доступности библиотечного обслуживания пользователей, в т.ч. инвалидов	в течение 2017-2018 гг.	главный библиотекарь ЦМБ	Повышение комфортности посещения библиотеки и доступности получения информации	Выполнение мероприятий
		Проведение мероприятий по обучению сотрудников по вопросам компьютерной грамотности	ежемесячно, в течение года	главный библиотекарь ЦМБ	Повышения качества предоставляемых услуг	Выполнение мероприятий. Повышение эффективности работы учреждения
		Проведение профессиональных совещаний с сотрудниками МБУК «Торжокская ЦБС»	ежемесячно, в течение года	главный библиотекарь ЦМБ	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотеки	Выполнение мероприятий
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг						
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей	в течение 2017-2018 гг.	Заведующая ИБС, программист	Расширение круга пользователей, повышение комфортности получения информации	Процентное увеличение количества выполнения информационных запросов удаленных пользователей
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Обеспечение предоставления онлайн-услуги «Виртуальная справка»	в течение 2017-2018 гг.	главный библиограф, библиотекари сельских библиотек-филиалов	Повышение комфортности и оперативности получения информации	Увеличение количества выполненных виртуальных справок
		Модернизация материально-технической базы	в течение 2017-2018 гг.	зам. директора библиотекари сельских библиотек-филиалов	Соответствие материально - технической базы библиотеки потребностям пользователей	Рост положительных отзывов о работе учреждения
		Систематическое обновление книжного фонда	В течение 2017-2018 гг.	главный библиотекарь ОУФ	Повышение уровня удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг	Процентное уменьшение отказов на запросы пользователей

5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Проведение мониторинга (анкетирование, опросы, в т.ч. дистанционные), о качестве оказания услуг	В течение 2017-2018 гг.	главный библиотекарь ЦМБ	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки	Изучение мнения получателей услуг. Наличие информации на официальном сайте
		Проведение анализа поступивших предложений и замечаний от посетителей в ходе анкетирования и опросов	В течение 2017-2018 гг.	главный библиотекарь ЦМБ	Получение общественного мнения (независимой оценки) о работе библиотеки с целью улучшения качества работы	Процентное увеличение респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	-	-	-	-	-