

**План мероприятий по улучшению качества деятельности МБУК «Павловская межпоселенческая модельная библиотека им. И.Л. Шумилова»
по итогам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг**

№ п/п	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества услуг/работы организации	Срок исполнения	Ответственный/исполнитель
1	2	3	4	5
	Критерий	«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения».		
1.	<p>Показатель 2.4 Уровень комфортности пребывания в библиотеке</p>	<p>1. Провести опрос читателей на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в библиотеках-филиалах Новозоринской, Урожайной, Чернопятовской, Шаховской</p> <p>2. Обобщить мнения читателей и сформировать план мероприятий по повышению комфортности пребывания в библиотеках</p> <p>3. Реализовать мероприятия по повышению комфортности пребывания в библиотеках</p> <p>4. Решать вопрос по переводу Чернопятовской библиотеки в другое помещение</p> <p>5. Направить заявки в сельсоветы на проведение ремонта в библиотеках Комсомольской, Урожайной, Новозоринской, Чернопятовской</p> <p>6. Направить заявки в сельсоветы на рассмотрение вопроса о температурном режиме в зимнее время в библиотеках Комсомольской, Бурановской, Рогозихинской</p> <p>7. Приобрести новое техническое оборудование для Арбузовской, Боровиковской, Елунинской, Урожайной, Шаховской библиотек-филиалов. Направить заявки в Администрацию района.</p> <p>8. Обеспечить доступ к сети Интернет в Арбузовской, Елунинской, Урожайной, Стуковской, Шаховской библиотек-филиалов</p>	<p>январь-февраль 2017</p> <p>март 2017</p> <p>апрель-декабрь 2017</p> <p>январь-декабрь 2017</p> <p>январь-март 2017</p> <p>январь-март 2017</p> <p>в течение 2017-2018 гг.</p> <p>в течение 2017-2018 гг.</p>	<p>Н.В. Торопова, директор Н.А. Косихина, зав. отделом методического руководства, руководители структурных подразделений</p>

2.	Показатель 2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры.	1. Провести опрос посетителей и более детальный анализ для выявления транспортных и пеших затруднений доступа в библиотеки	январь-май 2017	Гончаренко Т.Н., заведующая отделом обслуживания, руководители структурных подразделений
		2. Информировать читателей инвалидам и читателям пенсионного возраста, проживающим удаленно от библиотеки о надомном обслуживании через газету	май-август 2017	
Критерий		«Время ожидания предоставления услуги»		
3.	Показатель 3.1. Удобство графика работы	1. Произвести опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для читателей	январь-май 2017	Н.В. Торопова, директор, Т.Н. Гончаренко, заведующая отделом обслуживания, руководители структурных подразделений
		2. Скорректировать график работы библиотек с учетом результатов опроса населения и Трудового законодательства Российской Федерации	январь-декабрь 2017	
4.	Показатель 3.2. Простота/удобство электронного каталога	1. Повысить удобство пользования электронным каталогом на основе самообследования организации. 2. Произвести переработку формы электронного каталога с использованием современных технологий	в течение 2017-2018 гг.	М.Д.Кобзева, заведующий отделом автоматизации
Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотек»				
5.	Показатель 4.1 Фамилии, имена, отчество, должности руководящего состава библиотеки	1. В помещениях библиотек и на сайте учреждения разместить информацию о руководящем составе учреждения, их контактные номера телефонов	в течение 2017-2018 гг.	Н.А. Косихина, заведующий отделом, Е.А. Ткаченко, ведущий библиотекарь
6.	Показатель 4.2 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки	1. Включить в план семинарских занятий вопрос о Кодексе профессиональной этики библиотекаря 2. Способствовать повышению культуры обслуживания пользователей услуг в Урожайной, Чернопятовской, Шаховской библиотеках-филиалах 3. Пересмотреть программу мероприятий повышения квалификации 4. Составить перспективный план по профессиональной подготовке специалистов, не имеющих профессионального образования	в течение 2017-2018 гг.	Н.А. Косихина, заведующий отделом методического руководства
Критерий «Удовлетворенность качеством оказания				
7.	Показатель 5.1 Порядок оценки качества работы библиотеки на основании определенных критериев эффективности и т.д.	1. На официальном сайте учреждения повысить удобство доступа к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг библиотеки"	январь-май 2017	Е.А. Ткаченко, ведущий библиотекарь

8.	Показатель 5.3 Наличие информации о новых изданиях	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повысить уровень информирования о новых изданиях в Елунинской, Урожайной, Чернопятювской библиотеках-филиалах; 2. Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о новых изданиях; 3. Осветить на семинаре вопрос по эффективным формам информационной работы с пользователями; 4. Способствовать приобретению новой литературы для библиотек Павловского района; 	январь-февраль 2017	Н.В. Торопова, директор, Т.Н. Гончаренко, заведующая отделом обслуживания, руководители структурных подразделений
----	--	---	---------------------	--

Директор



Н.В. Торопова