

«СОГЛАСОВАНО»

Ю.И.Кузьмин
Глава Администрации Прионежского
муниципального района

« _____ » 2017 г.



«УТВЕРЖДАЮ»

О.А.Федорова
И.о. директора МУ «Прионежский РЦК»



_____ 2017 г.

ПЛАН
мероприятий по улучшению качества работы
МУ «Прионежский районный центр культуры»
на 2017-2018 годы

| № | Наименование критериев оценки | Результаты НОК, баллы | Наименование мероприятий | Результат | Срок реализации | Ответственный |
|---|--|-----------------------|--|--|-------------------|--|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | 16,21 (из 19) | Модернизация сайта учреждения | Улучшение качества и полноты информации о деятельности учреждения, расположенной на официальном сайте учреждения. | I квартал 2018 г. | Директор МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Размещение информации о деятельности учреждения: на официальном сайте, в социальных сетях и на стендах в библиотеках | Актуализация и обеспечение доступности информации о деятельности организации, размещенной на территории организации. | Постоянно | Методисты, библиотекари МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Информирование о работе учреждения в печатных и электронных СМИ | Улучшение качества и полноты информации о деятельности учреждения. | Постоянно | Заместитель директора МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Распространение афиш о проведении массовых мероприятий в школах, учреждениях культуры района, и иных организациях | Повышение информированности посетителей учреждения | Постоянно | Методисты, библиотекари МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Размещение утвержденного Плана мероприятий | Повышение информированности об учреждении | Ноябрь 2017 г. | Директор МУ «Прионежский РЦК» |

| | | | | | | |
|---|--|------------------|--|--|-----------------|--|
| | | | по улучшению качества работы на официальном сайте учреждения | | | РЦК» |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения | 19,68 (из 30) | Формировать время проведения мероприятий с учетом мнения посетителей учреждения | Повышение комфортности получения услуг | Постоянно | Методисты, библиотекари МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Организация культурно-досуговых мероприятий на базе арендуемых (безвозмездно предоставляемых) площадок иных организаций | Повышение доступности получения услуг | В течение года | Методисты МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Установить льготы по внеочередному порядку библиотечного обслуживания отдельными категориями граждан в соответствии с локальными актами учреждения | Повышение комфортности получения услуг | Декабрь 2017 г. | Директор МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Содержание помещений библиотек в надлежащем санитарном состоянии, эстетическое оформление | Соответствие помещений библиотеки потребностям посетителей | Постоянно | Библиотекари МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Проведений мероприятий, направленных на формирование доступной среды для лиц с ограниченными возможностями: - оформление паспортов доступности библиотек; -обеспечение библиотек книгами для слабовидящих; -организация культурно-досуговых мероприятий | Повышения доступности услуг для лиц с ОВЗ | В течение года | Библиотекари, методисты МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Повышение эффективности и качества осуществления библиотечного и информационного обслуживания пользователей: -своевременность записи (перерегистрации) пользователей библиотек; | Повышение качества получения библиотечных услуг | Постоянно | Библиотекари МУ «Прионежский РЦК» |

| | | | | | | |
|---|---|------------------|--|--|-----------------------|--|
| | | | <p>-предоставления информации о правилах пользования библиотеками, расположении фонда и справочного аппарата;</p> <p>- оперативность обслуживания пользователей (подбор документов, запись в формулярах, выдача документов; прием документов:</p> <p>сверка формуляров, проверка сохранности документа и т.д.)</p> <p>-своевременность и качество консультационного и справочного обслуживания пользователей;</p> <p>-мероприятия по улучшению условий доступа в библиотеки, к фондам (рациональное расположение библиотечной мебели и расстановка фонда)</p> <p>-работа с пользователями, не вернувшими вовремя документы в библиотеки, а также принесшими другие взамен утерянных.</p> <p>-продвижение услуг межбиблиотечного абонемента</p> | | | |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | 5,85 (из 7) | Определить норматив времени на обслуживание получателя услуги | | IV квартал 2018 г. | Специалист по учетно-хранительской документации МУ «Прионежский РЦК» |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации | 12,04 (из 14) | Организация повышения квалификации работников | Повышение уровня компетентности работников организации | В течение года | Директор МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Проведение совещаний, семинаров для сотрудников учреждения | Повышение уровня компетентности работников организации, обмен опытом | В течение года | Директор МУ «Прионежский РЦК» |

| | | | | | | |
|---|--|------------------|--|---|----------------|--|
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 21,53 (из 30) | Мониторинг удовлетворенности качеством предоставления услуг: устные опросы, в том числе дистанционные с использованием телефонной связи и сети Интернет, анкетирование пользователей по вопросу качества библиотечного обслуживания читателей, отражение полученных результатов в текущей документации | Повышение качества оказания услуг | В течение года | Библиотекари МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, в порядке, установленном трудовым законодательством | Повышение качества оказания услуг | В течение года | Директор МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Обновление материально-технической базы учреждения | повышение качества оказания услуг | В течение года | Директор МУ «Прионежский РЦК» |
| | | | Повышение качества массовой работы учреждения: -внедрение новых циклов мероприятий с опорой на запросы посетителей; - изучение и внедрение инновационного опыта работы; - Обеспечивать комплексность услуг (библиотечные и культурно-массовые флеш-мобы, квест-игры, др.) | Развитие дополнительных услуг для населения в организации по профилю деятельности | В течение года | Методисты, библиотекари МУ «Прионежский РЦК» |