



Утверждаю:

Н.А. Халченко

Директор МБУК ЦБС г.Боготола

Приказ №52 от 28.08.2023г

Приложение 2.

**План по повышению качества оказания культурных услуг населению
МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Боготола
на 2024 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Результат
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			
1	Организация информационно-разъяснительной работы с населением о видах и условиях предоставления библиотечных услуг. Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах: - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения http://cbs-bogotol.ru/ - интернет-сайте www.bus.gov.ru - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах, - в группах «Библиотеки г.Боготола» в социальных сетях	В течение года	Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о работе библиотек города. Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.
2	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей библиотечных услуг: - обеспечение работы электронного сервиса	В течение года	Повышение удовлетворенности и граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе МБУК ЦБС г.Боготола

	<p>обратной связи на официальном сайте учреждения</p> <p>- обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты</p>		<p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
3	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления услуг МБУК ЦБС г.Боготола:</p> <p>- наличие журнала жалоб и предложений;</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение удовлетворенности и граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе МБУК ЦБС г.Боготола</p>
4	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей услуг, повышение доли получателей, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток).</p> <p>- сбор информации посредством заполнения анкет;</p> <p>- проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью услуг через группы в социальных сетях;</p> <p>изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей услуг (при выявлении таковых)</p> <p>Рост числа получателей библиотечных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p>
<p>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения</p>			
1	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <p>- благоустройство и поддержание в надлежащем</p>	<p>В течение года</p>	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Увеличение доли получателей услуг, оценивающих благоустройство и содержание</p>

	состоянии зданий и помещений библиотек; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. - оборудование помещений для предоставления услуг в учреждении. - приобретение по мере финансирования специализированного библиотечного оборудование, литературы		помещения и территории, как хорошее, от общего числа опрошенных
2	Проведение работы по привлечению внебюджетных средств (гранты, пожертвования)	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг
3	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, повышению квалификации работников библиотек	В течение года	Повышение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников
4	Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения https://cbs-bogotol.ru/	В течение года	Повышение доступности и комфортности получения услуг слабовидящими гражданами
III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения			
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг.	В течение года	Увеличение доли получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников, от общего числа опрошенных
2	Мероприятия направленные на повышение компетентности, доброжелательности, вежливости работников библиотек в том числе: - повышение квалификации работников библиотек,	В течение года	Увеличение доли лиц, считающих работников библиотеки высококомпетентными. Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.

	<ul style="list-style-type: none"> - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических норм работника культуры; - осуществление профилактики профессионального выгорания сотрудников библиотеки: - психологическая поддержка специалистов; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами. 		Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются работниками библиотеки в доброжелательной и вежливой форме.
3	Сбор информации посредством предоставления возможности получателям услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников;	В течение года	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
4	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	В течение года	Формирование высокого правового уровня учреждения Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
5	Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения. Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения.
6	Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в	В течение года	Улучшение показателей удовлетворенности и получателей услуг отношением сотрудников к

	<p>соответствии со стандартами оказания библиотечных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений - организация и проведение занятий в профессиональный клуб «Коллеги», в том числе по развитию деловых и профессиональных качеств. - проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности пользователей, качеством предоставления услуг. 		<p>ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).</p>
7	<p>Развитие наставничества:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении; - подбор методической литературы для молодых специалистов; - работа под руководством опытного специалиста. 	В течение года	<p>Улучшение качества оказания услуг.</p> <p>Профессиональное становление молодого специалиста.</p>
IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг			
1	<p>Обеспечение качественного оказания библиотечных услуг, в том числе проведения культурно-досуговых мероприятий.</p>	В течение года	<p>Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий от общего числа опрошенных</p>
2	<p>Организация клубной деятельности в учреждении</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение мероприятий в клубах по интересам 	В течение года	<p>Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий от общего числа опрошенных</p>
3	<p>Сбор информации о количестве получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи, анкеты</p>	В течение года	<p>Увеличение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым от общего числа опрошенных</p>