

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к приказу ГБУК "ККЮБ"

от 11.01.2021 № 4-П

План мероприятий по улучшению качества работы ГБУК "ККЮБ"
на 2021 г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Ознакомление работников ГБУК "ККЮБ" с результатами анкетирования читателей по вопросам оценки качества услуг библиотеки	Результаты опроса пользователей о качестве предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" в II полугодии 2020 г.	январь	Старунова С.Л., Бутко Н.В.	Ознакомление работников ГБУК "ККЮБ" с оценкой их деятельности читателями библиотеки	Разработка предложений по повышению качества услуг библиотеки
2.	Актуализация информации о деятельности, расположенной на сайте библиотеки	Результаты опроса пользователей о качестве предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" в II полугодии 2020 г. (п.13)	еженедельно	Бутко Н.В., Степкина И.А., руководители структурных подразделений	Достижение максимально возможного уровня поисковой доступности и соответствие запросам читателей	Повышение степени удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте библиотеки
3.	Актуализация информации о деятельности учреждения, расположенной на территории библиотеки (Правила пользования библиотекой, планы библиотеки на месяц, расписание работы клубов, информация о дополнительных услугах и т.д.)	Результаты опроса пользователей о качестве предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" в II полугодии 2020 г. (п.1)	ежемесячно	Бутко Н.В., Пойманова Л.А.	Повышение степени информированности пользователей библиотеки о формах и порядке ее деятельности	Повышение процента пользователей, удовлетворенных качеством предоставляемых библиотекой государственных услуг и выполняемых государственных работ

4.	Повышение удобства пользования электронными сервисами ГБУК "ККЮБ" (в том числе с помощью мобильных устройств)	Результаты опроса пользователей о качестве предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" в II полугодии 2020 г. (п.4)	постоянно	Степкина И.А., руководители структурных подразделений	Повышение комфортности пользования библиотечными услугами	Повышение степени удовлетворенности читателей электронными сервисами
5.	Обеспечение постоянного контроля за соблюдением: - режима работы отделов обслуживания пользователей библиотеки; - графика перерывов сотрудников; - соблюдения сроков предоставления услуг; - сроков и качества проведения мероприятий	Результаты опроса пользователей о качестве предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" в II полугодии 2020 г. (п.п.7,8)	постоянно	Старунова С.Л., Бутко Н.В., руководители структурных подразделений	Четкое соблюдение режима работы библиотеки, порядка, сроков и качества предоставления услуг	Повышение процента удовлетворенности соблюдением режима работы библиотеки и сроков предоставления услуг
6.	Анализ предложений читателей и их учет при приобретении литературы для пополнения фонда библиотеки	Результаты опроса пользователей о качестве предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" во II полугодии 2020 г. (п.16)	постоянно	Власова Н.В.	Повышение качества фонда библиотеки	Повышение процента читателей, удовлетворенных составом фонда библиотеки
7.	Проведение работ по замене системы видеонаблюдения	Результаты опроса пользователей о качестве предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" во II полугодии 2020 г. (п. 2)	постоянно	Главный инженер	Обеспечение комфортности пребывания в библиотеки, улучшение условий безопасности и антитеррористической защищенности	Повышение процента читателей, удовлетворенных комфортностью пребывания в библиотеки
8.	Систематическое анкетирование читателей с целью выявления их мнения о качестве предоставления услуг библиотекой	Результаты опроса пользователей о качестве предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" в I полугодии 2020 г.	постоянно	Веселова Г.А., Грешкова Е.Н., Якушев С.А., Кучерова О.В., Лешукова В.Н., Пояскова Е.И.	Выявление мнения читателей о качестве услуг библиотеки и предложений по их улучшению	Повышение числа читателей, удовлетворенных качеством библиотечных услуг

Заместитель директора



Н.В. Бутко