

УТВЕРЖДАЮ
 Директор
 МБУК «Сыктывдинская ЦБС»
 _____ Т.А. Крутова

**План мероприятий
 по повышению качества предоставления услуг
 МБУК «Сыктывдинская ЦБС» на 2019 год**

(по итогам проведенной в 2018 году независимой оценки качества оказания услуг Общественным советом НОК)

№ п/п	Мероприятия по повышению качества предоставления услуги	Ответственный	Контроль и сроки исполнения	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Организация мероприятий по улучшению открытости и доступности информации об учреждении культуры					
1.	Актуализация информации о структурных подразделениях на официальном сайте учреждения и стендах библиотек	Игнатова Е.В. (сайт) и заведующие филиалами	Ежемесячно	Повышение информированности населения о деятельности библиотек и её услугах	Рост числа пользователей
2.	Размещение на официальном сайте планов и итоговых отчетов	Игнатова Е.В.	1 квартал 2019г.	Повышение информированности населения о деятельности библиотек	Рост числа позитивных отзывов и предложений от населения, поступающих по разным каналам
3	Систематические публикации информации о работе библиотек в СМИ	Муравьева Л.Н.	Ежемесячно	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса	Рост числа пользователей
4	Разработка версии официального сайта, адаптированной для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	Крутова Т.А. Игнатова Е.В.	III квартал 2019г.	Повышение уровня комфортности и доступности услуг	Рост числа пользователей
5	Организация возможности получения информации о деятельности учреждения	Муравьева Л.Н.	Постоянно	Удовлетворение и прогнозирование	Рост числа пользователей

	через Интернет-приёмную официального сайта учреждения с возможностью оставлять комментарии			читательского спроса	
II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность получения					
	Удобство графика работы библиотек	Крутова Т.А.	Постоянно	График работы библиотек, информация о работе праздничные дни	Обеспечение возможности доступа к услугам учреждения
	Организация внестационарного обслуживания пользователей с ОВЗ	Юрковская С.Ю. заведующие филиалами	Постоянно	Повышение уровня комфортности и доступности услуг	Рост числа пользователей
	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках «Виртуальной справочной службы»	Жукова И.Г.	Постоянно	Повышение уровня комфортности и доступности услуг	Рост числа пользователей
III. Удовлетворенность качеством оказания услуг					
	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)	Муравьева Л.Н.	Постоянно	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование читательского спроса, развитие спектра услуг	Положительные отзывы со стороны населения