

Республика Карелия
Муниципальное образование
«Костомукшский городской округ»
Муниципальное учреждение
«Муниципальный архив и
Центральная библиотека
Костомукшского городского округа»

Антикайнена ул., д.13,
г.Костомукша, 186930
тел./факс (259) 7-38-74
E-mail: libkostomus@karelia.ru
ОКПО 24891587, ОКНХ 93110
ИНН/ КПП 1004009800/100401001

№ _____
На _____ от _____

ПЛАН мероприятий МБУ МА и ЦБ по улучшению качества предоставляемых услуг

УТВЕРЖДАЮ



2017

Директор МБУ МА и ЦБ

Н. П. Рогова

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок	Ожидаемый результат	Ответственный
Обеспечение открытости и доступности информации об учреждении				
	Усиление контроля за полным и своевременным размещением информации в соответствии с требованиями законодательства на сайте учреждения	постоянно	Повышение уровня информированности пользователей о деятельности учреждения	Н.Ю. Борисенко, К.О. Рогова
	Использование информационных платформ и порталов, для размещения информации о деятельности учреждения, расширение представительства учреждения в социальных сетях	постоянно	Расширение целевой аудитории, увеличение количества пользователей	Н.Ю. Борисенко, К.О. Рогова
	Организация и систематическое обновление единого информационного стенда о деятельности учреждения	С 2018 г. постоянно	Повышение уровня информированности пользователей о деятельности учреждения	Н.Ю. Борисенко

Системный подход к информированию пользователей об электронных сервисах и виртуальных услугах (реклама на сайте учреждения, в соцсетях, в СМИ, изготовление печатной рекламной продукции)	постоянно	Повышение уровня информированности пользователей о предоставляемых электронных услугах, увеличение количества пользователей и посещений учреждения в удаленном режиме	Н.Ю. Борисенко
Совершенствование материально-технической базы учреждения, организации комфортных условий и доступности			
Осуществление косметического ремонта в помещениях открытого доступа Центральной библиотеки (устранение последствий протечек)	Сентябрь-октябрь 2017 г.	Повышение степени комфорта для пользователей	Ю.П. Новик
Организация новых читательских зон для различных категорий пользователей (литературный бульвар, островки чтения, лаунж-зоны), оснащенных эргономичной мебелью и др. элементами интерьера	2018-2019 гг.	Создание комфортной и непринужденной обстановки для работы и досуга пользователей	Ю.П. Новик, Н.Ю. Борисенко
Использование альтернативных средств для комплектования библиотечного фонда в соответствии с потребностями пользователей (развитие системы пожертвований: акции дарения, краудфандинг, клуб читательской инициативы и др.)	постоянно	Пополнение библиотечного фонда актуальными изданиями (книги, периодика) → рост удовлетворенности читателей качественным составом библиотечного фонда → увеличение количества книговыдач, что обеспечит выполнение показателей муниципального задания в полном объеме (количество новых поступлений, коэффициент использования фонда)	Е.В. Филипова
Расширение зоны покрытия wi-fi до полного охвата помещений открытого доступа Центральной библиотеки	2018 г.	Создание условий для использования гаджетов в любой точке библиотеки	Н.Ю. Борисенко, К.О. Ругоева
Организация парковочных мест для велосипедов	Сентябрь 2017 г	Обеспечение сохранности имущества пользователей	Н.Ю. Борисенко
Установка видеонаблюдения	2018 г.	Обеспечение антитеррористической защищенности и безопасности	Ю.П. Новик

			пользователей	
Установка книгоприемников	2019 г.	Предоставление возможности сдать книги в нерабочие часы библиотеки, либо сдать книги не заходя в библиотеку	Ю.П. Новик, Н.Ю. Борисенко	
Организация электронной книговыдачи с использованием RFID-технологий	2020 г.	Удобство для пользователей – возрастает оперативность библиотечного обслуживания	Ю.П. Новик, Н.Ю. Борисенко	
Разработка и внедрение системы электронной безналичной оплаты услуг	2018-2019 г.	Дополнительное удобство для пользователей - возможность выбрать форму и способ оплаты услуг	Т.В. Соловьева, К.О. Рутосева	
Повышение качества предоставляемых услуг учреждения, уровня культуры обслуживания и квалификации персонала				
Расширение спектра предоставляемых услуг (платных и бесплатных) и внедрение новых форм работы	постоянно	Увеличение количества пользователей и посещаемости	Руководители структурных подразделений	
Контроль за соблюдением Стандарта обслуживания пользователей	постоянно	Совершенствование культуры обслуживания пользователей	Руководители структурных подразделений	
Проведение мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг	Ежегодно	Своевременное получение обратной связи	Н.Ю. Борисенко	
Участие сотрудников в мероприятиях повышения квалификации	Регулярно	Обеспечение высокого качества обслуживания пользователей, эффективность деятельности и развитие учреждения	Ю.П. Новик, руководители структурных подразделений	