

*Информация по выполнению сводного плана мероприятий по
улучшению качества работы библиотек МБУК ЦБС в 2017 году
(по состоянию на 28.11.2017 года)*

№	Наименование показателя	Мероприятия, направленные на повышение качества работы организаций	Срок исполнения	Результат исполнения
1.	Критерий открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1	Наличие на официальном сайте полного и сокращенного наименования организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.	Разместить схему проезда к библиотекам МБУК ЦБС общественным и/или личным транспортом.	до 01.04.2017	Схема проезда к библиотекам МБУК ЦБС автомобильным транспортом размещена 01.12.2016 года на главной странице веб-сайта МБУК ЦБС в левом нижнем углу.
2	Критерий «Комфортность условия предоставления услуг и доступность их получения»			

2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	Реализовать мероприятия по повышению комфортности пребывания в библиотеках МБУК ЦБС	в течение 2017	Мероприятия: в библиотеках города и п. Ёнский есть гардеробные, места для сидения (помимо читальных залов) есть во всех библиотеках ЦБС. В библиотеках чисто, посажены цветы, декоративные растения. На территории ЦБ разбиты цветники, радующие не только читателей, но и жителей близлежащих домов.
2.2.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Дата и время размещения информации	Создание на Интернет-сайте МБУК ЦБС раздела/разместить баннеры со ссылкой на соответствующие разделы на Интернет- портале Правительства Мурманской области и Комитета по культуре и искусству Мурманской области «Независимая оценка качества предоставления услуг культуры»	до 01.04.2017	На Интернет-сайте МБУК ЦБС размещён баннер со ссылкой на соответствующие разделы на Интернет-портале Правительства Мурманской области, Комитета по культуре и искусству «Независимая оценка качества предоставления услуг культуры» - на главной странице веб-сайта МБУК ЦБС в правом верхнем углу. Баннер перенаправляет пользователя на страницу Управления культуры с анкетами.

2.3	Стоимость дополнительных услуг, соответствие качеству услуги	Провести анализ перечня платных услуг и финансово экономического обоснования стоимости данных услуг и их востребованности	до 01.03.2017	См. приложение № 1 («Расчет цены на оказание платной услуги»).
		Провести опрос посетителей организации культуры на предмет выявления требуемых дополнительных платных услуг, которые не предоставляются в организации	до 01.04.2017	Опрос-анкетирование проведён на предмет выявления требуемых дополнительных платных услуг в библиотеках. Отзывы показывают: пользователей устраивает предоставляемый перечень платных услуг.
		Провести корректировку стоимости платных услуг, в отношении которых анализ выявил необоснованное занижение или завышение стоимости	до 01.04.2017	Корректировка стоимости проведена в соответствии с расчётами, проведёнными специалистами бухгалтерии управления культуры. (Приложение № 2 - Приказ № 25 (осн. д.) от 10.04.2017г. «Сервисные услуги на платной основе».
2.5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Вести новые электронные сервисы и оптимизировать работу действующих при плановых технических работах Интернет сайта организации культуры		<ol style="list-style-type: none"> 1. Создан сервис "Наша электронная библиотека" 2. Работает сервис "Продление книги Онлайн" 3. Работает сервис "Электронная доставка документов из собственной базы данных "Ковдор""

3	Критерии "Время ожидания предоставления услуги"			
3.1	Удобство графика работы МБУК ЦБС	Скорректировать график работы организации культуры и ее структурных подразделений с учётом результатов опроса населения и трудового законодательства Российской Федерации	В течение 2017 г.	Опрос населения по улучшению качества работы библиотек на правой навигационной панели сайта http://kovdorbook.ru/opros.html
3.2	Простота / удобство электронного каталога	Проведение опроса потребителей услуги, в том числе в онлайн формате, на предмет выявления затруднений в пользовании электронным каталогом	До 01.04.2017 г.	Опрос населения по улучшению качества работы библиотек на правой навигационной панели сайта http://kovdorbook.ru/opros.html
		Повысить удобство пользования электронным каталогом на основе самообследования библиотек	В течение 2017 - 2018	
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры"			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала МБУК ЦБС	Организовать работу и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании помещениях организации культуры, а также участию в проводимых мероприятиях	до 01.04.2017	В каждой библиотеке МБУК ЦБС есть книги отзывов и предложений пользователей. Анализ отзывов говорит о вежливости, компетентности и доброжелательности работников библиотек. Назначены ответственные лица по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья: Скотникова Н.А., Кожемякина С.А., Сафронова З.М. Библиотека-филиал №5 - Головина А.П., Центральная детская библиотека - Якушева Т.В., сельские библиотеки-филиалы: № 2 п. Ёнский - Хомич Г.П., №6 п. Лейпи - Цыбулина Л.И., №8 с. Ёна - Винник И. А.

4.2.	Наличие на официальном сайте следующей информации: фамилии, имена, отчества, должности руководящего со става организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	Разместить на общедоступных для посетителей информационных стендах и Интернет-сайте МБУК ЦБС информации об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе организации культуры или выражения благодарности	до 01.04.2017	На Интернет-сайте МБУК ЦБС размещена информация об ответственных лицах, к которым можно обратиться пользователям в случае возникновения претензий к работе библиотеки или выражения благодарности.
5	Критерий "Удовлетворенность качеством оказания услуг"			
5.1	Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг МБУК ЦБС в целом	Сформировать план мероприятий по повышению качества оказания и расширения ассортимента услуг по итогам опроса посетителей / потребителей услуги	До 01.05 и 01.12 ежегодно 2017-2018	Опрос населения по улучшению качества работы библиотек на правой навигационной панели сайта http://kovdorbook.ru/opros.html
5.2	Наличие на официальном сайте порядка оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты	Создать на Интернет-сайте МБУК ЦБС раздел разместить баннеры со ссылкой на соответствующие разделы на Интернет-портале Правительства Мурманской области и	До 01.03.2017	Баннер со ссылкой на соответствующие разделы на Интернет-портале Правительства Мурманской области и Комитета по культуре и искусству Мурманской области «Независимая оценка качества предоставления услуг культуры» размещён на главной странице веб-сайта МБУК ЦБС 06.07.2016 года в правом верхнем углу.

	<p>независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации</p>	<p>Комитета по культуре и искусству Мурманской области</p>		
<p>5.3</p>	<p>Наличие информации о новых изданиях</p>	<p>Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о новых изданиях.</p>	<p>до 01.02.2017</p>	<p>01.12.2016 г. пользователям была представлена обновлённая версия официального библиотечного сайта МБУК ЦБС kovdorbook.ru. Перед редакторским советом (информационно библиографический отдел и программист) была поставлена задача, чтобы сайт стал понятней и комфортней, информативней и привлекательней для наших пользователей. Поэтому мы раскрыли на главной странице прежде всего новые интерактивные возможности сайта: - сервисные онлайн - услуги (поиск в электронном каталоге), а также востребованные информационные ресурсы (поисковые каталоги и электронная библиотека МГОУНБ, лента последних поступлений литературы в библиотеки). Целевое информационное обслуживание пользователей в удалённом режиме на нашем сайте адресовано социальным партнёрам и коллегам рубрики Основного меню), а также детям и родителям(Детская площадка), молодёжной и женской аудитории(соответственно Молодёжный проспект и Женский салон). Здесь мы используем традиционные формы представления информации: библио- и - вебблиографические издания, медиа - презентации и обзоры. В настоящее время мы работаем над раскрытием для пользователей важных площадок сайта, представляющих Литературный парк, где библиотека участвует в экспертизе и рекомендации литературы для чтения. На сайте обзоры новинок представляют собой фотоальбом обложек новинок литературы, поступившей в библиотеки ЦБС. К каждому изображению обложки дано библиографическое описание издания, аннотация и информация о месте нахождения книги. Информация о поступлениях в фонды библиотек периодических изданий обновляется 1 раз в полугодие. Информационно-</p>

				библиографический отдел готовит информационные и рекомендательные списки: «Веблиографический путеводитель «Литературная карта Мурмана в интернет отражении: электронный навигатор по литературной карте Мурмана»-16 с. др. Дважды в год центральная районная библиотека и городская библиотека-филиал №5, раз в год центральная детская библиотека проводят выставки просмотры « Новые книги». Большое значение в продвижении новых книг имеет индивидуальная работа среди читателей: рекомендательные и информационные беседы.
		По итогам анализа внести корректировки в информационно рекламную деятельность МБУК ЦБС и расширить использование инструментов SMM-продвижения (SMM-маркетинг в социальных сетях)	До 01.04.2017	Продвижение библиотечных ресурсов и услуг в социальных сетях (методическая справка) Библиотеки МБУК ЦБС сегодня активно используют социальные сети как инструмент продвижения своих ресурсов и услуг. В соцсети «ВК» созданы и функционируют 4 библиотечные группы, ориентированные - каждая - на свою целевую аудиторию. объединенная площадка районного библиотечного сообщества(Ковдорская ЦБС); 2 группы детских подразделений ЦБС (ЦДБ и СДЧ ЦРБ) - каждая со своим уникальным лицом и индивидуальным почерком; профильная группа сектора литературы по искусству (ЦРБ). Эта новая для нас форма взаимодействия библиотек с местным сообществом позволяет наладить оперативную прямую и обратную связь с читателями и партнерами, выяснить их интересы и предпочтения - и привлечь в свои библиотеки реальных и потенциальных пользователей. В социальных сетях постоянная актуализация информации о новых и актуальных ресурсах библиотеки распространяется мгновенно для потенциально огромной аудитории и передается дальше, если отвечает запросам / ожиданиям целевой аудитории (приобретает цепной характер, умножая заинтересованных подписчиков и потенциальных читателей). В нашей практике по продвижению новых / актуальных ресурсов библиотек используются следующие профессиональные формы работы и инструменты: рекомендации и обсуждения новых

				<p>и актуальных изданий из библиотечных фондов (обзоры, выставки и просмотры книжных и журнальных новинок, «живая реклама» от читателей); знакомство с интересными авторами и их произведениями; «живая реклама» от читателей (видеозаписи, - ролики); репосты с интернет-сайтов, рекомендующие актуальное чтение для целевой аудитории (дети, подростки и молодежь, родители, партнеры); рассылки в другие группы «ВК» (города и соответствующего профиля). Наш небольшой пока опыт работы в социальных сетях (несколько месяцев) показывает целесообразность и востребованность библиотечных сообществ «ВК». Особенно успешно проявили себя детские «площадки» ЦДБ и СДЧ, завоевавшие большую социальную привлекательность и популярность среди своих реальных и потенциальных пользователей (подписчиков), а также повышение посещаемости своих библиотек.</p>
--	--	--	--	---