

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор МУК «Гульская
 библиотечная система»
 _____ /О.А. Калинина/
 « 22 » _____ 2016 г.

**План мероприятий
 по улучшению качества работы
 МУК «Гульская библиотечная система» на 2016 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Организация мероприятий по повышению квалификации библиотечных сотрудников	Повышение квалификации работников	в течение года	Т.И.Игнатюк, Т.Н.Калабина	Реализация программы непрерывного образования по повышению квалификации сотрудников МУК ТБС. Проведение курсов, семинаров, практикумов, стажировок; участие в форумах, круглых столах, выездных семинарах по обмену опытом и налаживанию культурных связей	квалификация и компетентность работников МУК ТБС

2.	Подготовка ходатайств о награждении и поощрении библиотечных сотрудников	моральное и материальное стимулирование библиотечных работников	в течение года	Т.И. Игнатюк	награждение и поощрение лучших библиотечных работников МУК ТБС	квалификация и компетентность работников МУК ТБС
3.	Применение инновационных форм работы при проведении массовых мероприятий для пользователей	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	заведующие библиотеками, руководители структурных подразделений МУК ТБС	проведение массовых мероприятий качественно нового уровня	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
4.	Комплектование фонда библиотек МУК ТБС новыми документами для удовлетворения информационных запросов пользователей	повышение уровня и качества обслуживания пользователей	в течение года	О.М. Анчутина, заведующие библиотеками	новые поступления в фонд МУК ТБС	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
5.	Предоставление пользователям доступа к фондам электронных книг	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	И.Е. Полонская	доступ к документам электронных библиотек ЛитРес, НЭБ	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
6.	Формирование электронного каталога МУК ТБС	повышение уровня и качества обслуживания пользователей	в течение года	О.М. Анчутина, заведующие библиотеками	доступ пользователей к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МУК ТБС	комфортность условий, доступность и оперативность получения услуг

7.	Организация новых точек подключения к сети Интернет по беспроводной технологии WI-FI в библиотеках МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Д.А.Федотова	установка и настройка оборудования для организации доступа к сети Интернет по беспроводной технологии Wi-Fi в библиотеках МУК ТБС	комфортность условий и доступность получения услуг
8.	Развитие веб-сайта МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Д.А.Федотова	расширение разделов меню, добавление информационных баннеров, ссылок, переработка структуры разделов сайта, создание новых вкладок, своевременное информационное наполнение всех разделов веб-сайта МУК ТБС	открытость и доступность информации об учреждении
9.	Переход библиотек на более скоростные тарифные планы подключения к сети Интернет	повышение уровня и качества обслуживания пользователей	I кв. 2016 г.	Д.А.Федотова	подключение на новые тарифные планы, заключение договоров с провайдером	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
10.	Модернизация формы поиска (минимизация до одного поискового поля) по электронному каталогу на сайте МУК ТБС	повышение уровня и качества обслуживания пользователей	в течение года	Д.А.Федотова	программная переработка формы поиска электронного каталога	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

11.	Доступ к информации о деятельности, сведениям о муниципальных услугах, предоставляемых органами территориальными администрациями города посредством пунктов общественного доступа	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	И.Е.Полонская	доступ пользователей к получению информации о деятельности, сведениям о муниципальных услугах, предоставляемых отраслевыми территориальными органами администрации города	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
12.	Расширение системы скидок для социально-незащищенных слоев населения на оказание платных услуг	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	Т.Л.Черникова	предоставление скидок для социально - защищенных слоев населения на оказание платных услуг	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
13.	Проведение бесплатных юридических консультаций для пользователей на базе Интеллекта – центра ЦГБ им. Л.Н.Толстого и библиотеки – филиала № 4	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	И.Е.Полонская	консультации юристов на базе Интеллекта - центра ЦГБ им. Л.Н.Толстого, библиотеки – филиала № 4	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
14.	Организация обучения социально-незащищенных слоев населения (пенсионеров и инвалидов) на курсах по работе с персональным компьютером и ресурсами Интернет	расширение спектра предлагаемых услуг	в течение года	заведующие библиотеками – филиалами, руководители структурных подразделений МУК ТБС	обучение социально-незащищенных слоев населения (пенсионеров и инвалидов) на курсах по работе с персональным компьютером и ресурсами Интернет	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг

15.	Справочно-библиографическое обслуживание с использованием виртуальной справочной службы	расширение спектра предлагаемых услуг	постоянно	О.В.Михайлина	выполнение справок виртуальных	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
16.	Справочно-библиографическое обслуживание удаленного пользователя с использованием электронной почты	расширение спектра предлагаемых услуг	постоянно	О.В.Михайлина	выполнение справок по электронной почте	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
17.	Совершенствование материально-технической базы учреждения (замена оконных, дверных блоков в филиалах № 4, 13, 15, 16, 21,22)	повышение комфортности условий получения услуг	в течение года	М.А.Платова	замена оконных, дверных блоков в филиалах № 4, 13, 15, 16, 21,22	комфортность условий и доступность получения услуг
18.	Актуализация сведений в паспортах доступности библиотек-филиалов МУК ТБС (городские филиалы)	предоставление возможности оказания услуг лицам с ограниченными возможностями по здоровью	в течение года	М.А.Платова	паспорт библиотeki (адаптация объектов для лиц с ограниченными возможностями здоровья)	комфортность условий и доступность получения услуг
19.	Подготовка паспортов доступности библиотек-филиалов МУК ТБС (Ленинский район)	предоставление возможности оказания услуг лицам с ограниченными возможностями по здоровью	в течение года	М.А.Платова	паспорт библиотeki (адаптация объектов для лиц с ограниченными возможностями здоровья)	комфортность условий и доступность получения услуг
20.	Мониторинг библиотечного обслуживания населения г. Тула:	повышение качества		Т.Н.Калабина И.А.Алдонина	анкетирование и онлайн-опрос пользователей библиотек	удовлетворенность качеством

	- «Эффективность и качество библиотечных услуг»; - онлайн - опрос «Оценка качества предоставляемых услуг»	предлагаемых услуг	июнь декабрь	Д.А.Федотова	МУК ТБС; анализ удовлетворенности пользователей библиотечными услугами	оказания библиотечных услуг
21.	Разработка и принятие Кодекса этики и служебного поведения работников МУК «Тульская библиотечная система»	соблюдение профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения	III квартал 2016 года	Е.В.Алфёрова, Т.Н.Калабина, Т.И.Игнатюк	утверждение Кодекса этики и служебного поведения работников МУК «Тульская библиотечная система»	компетентность, доброжелательность и вежливость работников МУК ТБС
22.	Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы МУК ТБС	расширение спектра предлагаемых услуг	ежеквартально	Н.В.Горохова, члены Общественного совета	предложения по повышению качества деятельности и оказания услуг по библиотечному обслуживанию населения г. Тулы; протоколы заседаний	удовлетворенность качеством оказания библиотечных услуг
23.	Информационно-рекламная деятельность МУК ТБС	продвижение муниципальных библиотечных услуг	в течение года	Т.Н.Калабина, И.А.Алдонина, заведующие библиотеками МУК ТБС	размещение информации о деятельности библиотек на WEB-сайте администрации г. Тулы и в СМИ; методические рекомендации, буклеты, памятки, закладки, мультимедийная продукция, размещение их на сайте МУК ТБС; видео-презентации, фото-коллажи, бук-трейлеры о библиотеках, книгах и чтении, размещение их на сайте МУК ТБС и странице МУК ТБС в соцсетях; анонсы и события	открытость и доступность информации об учреждении

	24. Продолжение работы по взаимодействию со средствами массовой информации	продвижение муниципальных библиотечных услуг	в течение года	Т.Н.Калабина	мероприятий в библиотеках МУК ТБС пресс-релизы и пост-релизы о крупных значимых мероприятиях в библиотеках МУК ТБС, информационные сообщения о деятельности библиотек для эфира местного радиовещания (компания ГТРК «Тула»), телеканалов «Вести. Местное время», ТВЦ-Тула, СТС-Тула.	открытость и доступность информации об учреждении
--	--	--	----------------	--------------	--	---