

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»  
ГОРОДА ЛИПЕЦКА

ПРИКАЗ

26 февраля 2026 г.

№ 39

г. Липецк

Об утверждении плана мероприятий  
по улучшению качества работы  
МУ «ЦБС» г. Липецка

В целях повышения качества обслуживания пользователей и улучшения  
уровня оказываемых услуг

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить план мероприятий по улучшению качества работы МУ «ЦБС» города Липецка на 2026 год (Приложение № 1) к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Колаеву И. В.

Директор



И. А. Хромых


План мероприятий по улучшению качества работы МУ «ЦБС» г. Липецка на 2026 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации о деятельности МУ «ЦБС»</b>					
1.1	Размещение и актуализация информации на официальном сайте МУ «ЦБС» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	Полнота и актуальность информации о МУ «ЦБС», размещаемой на официальном сайте в соответствии с приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542	В течение года	Шарненкова М.А.	Обеспечение открытости и доступности информации, повышение уровня информированности населения	Наличие на официальном сайте полной и актуальной информации об учреждении
1.2	Информирование населения об услугах, предоставляемых МУ «ЦБС»		В течение года	Томилина Ю. Г.	Повышение уровня информированности населения об услугах, оказываемых МУ «ЦБС»	Рост числа получателей услуг, увеличение количества публикаций в СМИ
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</b>					
2.2	Поддержание на высоком уровне комфортных условий для предоставления услуг пользователям МУ «ЦБС»		Постоянно	Седых Е.Н., руководители структурных подразделений	Комфортные условия для пользователей	Отсутствие жалоб пользователей
2.2	Организация внутреннего контроля за деятельностью библиотек МУ «ЦБС»		Ежеквартально	Колаева И. В.	Повышение качества оказания услуг	Отсутствие замечаний со стороны

							проверяющих органов
2.3	Осуществление контроля за соблюдением режима работы структурных подразделений МУ «ЦБС»		Постоянно	Руководители структурных подразделений	Повышение качества оказания услуг	Отсутствие жалоб пользователей	
2.4	Осуществление контроля за соблюдением правил трудовой дисциплины		В течение года	Артемова М. И., руководители структурных подразделений	Повышение эффективности использования рабочего времени	Повышение коллективных результатов труда	
2.5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми МУ «ЦБС»		Постоянно	Иванова Н. В.	Наличие возможности беспрепятственного доступа к электронным сервисам	Отсутствие жалоб пользователей	
2.6	Систематическое обеспечение контроля и ремонта пандусов		Постоянно	Седых Е. Н., руководители структурных подразделений	Обеспечение доступности получения услуг инвалидам и маломобильным группам населения.	Отсутствие жалоб пользователей	
2.7	Организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в помещениях библиотеки		По мере необходимости	Руководители структурных подразделений	Обеспечение безопасного и комфортного пространства в помещениях библиотеки	Отсутствие жалоб пользователей	
2.8	Приобретение оборудования и тактильных табличек для слепых и слабовидящих (ЦГДБ им. М.М. Пришвина)		Ноябрь	Седых Е. Н.	Комфортные условия для пользователей	Организованное пространство для слепых и слабовидящих	
<b>3.</b>	<b>Ценовая доступность получения услуг</b>						
3.1	Установление льгот для отдельных категорий пользователей при оказании платных услуг и организации платных мероприятий		В течение года	Хромых И. А.	Соблюдение требований законодательства, обеспечение доступности услуг для социально незащищенных	Рост числа получателей услуг	

								граждан	
<b>Время ожидания в очереди при получении услуги</b>									
4.									
4.1	Осуществление контроля за своевременным предоставлением услуг в структурных подразделениях МУ «ЦБС»	Постоянно	Руководители структурных подразделений	Повышение качества оказываемых услуг	Отсутствие жалоб пользователей				
<b>5. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников МУ «ЦБС»</b>									
5.1	Участие сотрудников в профессиональных мероприятиях (вебинарах, семинарах и др.)	В течение года	Колаева И. В.	Повышение квалификации сотрудников. Улучшение качества обслуживания	Отсутствие жалоб пользователей				
5.2	Проведение инструктажей, практикумов, семинаров, тренингов, а также занятий в Школе начинающего библиотекаря по вопросам повышения качества работы с пользователями, развития коммуникативных навыков, делового общения, управления конфликтами	В течение года	Ролдугина И. В., руководители структурных подразделений	Улучшение качества обслуживания	Отсутствие жалоб пользователей				
<b>6. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении</b>									
6.1	Проведение производственных совещаний с заведующими отделами и структурными подразделениями МУ «ЦБС»	в течение года	Хромых И. А.	Оперативное решение вопросов, направленных на улучшение качества оказываемых услуг	Отсутствие жалоб пользователей. Отсутствие замечаний со стороны проверяющих органов				
6.2	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказываемых услуг (книга жалоб)	ежеквартально	Колаева И. В.	Повышение качества обслуживания пользователей	Отсутствие жалоб пользователей				

6.3	и предложений, онлайн-опрос, анкетирование, обращения граждан)					
	Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества работы МУ «ЦБС» г. Липецка на 2027 год		не позднее 20 января 2027 г.	Шарненкова М.А.	Улучшение качества оказываемых услуг, выполнение требований законодательства в части обеспечения открытости и доступности информации о деятельности учреждения	Наличие утверждённого плана

Исполнитель  М.А. Шарненкова