



Муниципальное казенное учреждение культуры города Новосибирска  
«Центральная городская библиотека им. К. Маркса»  
630049 г. Новосибирск, Красный проспект, 163, т. 8(383) 220-96-47,  
[www.karlmarx.libnsk.su/](http://www.karlmarx.libnsk.su/), [karlmarx@lib.nsk.su](mailto:karlmarx@lib.nsk.su)



Утверждаю:  
Директор МКУК ЦГБ им. К. Маркса  
Л. С. Винокурова  
25.12.2020г.

Отчет  
о проведенных мероприятиях по улучшению качества предоставляемых услуг  
МКУК ЦГБ им. К. Маркса в 2020 году

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный
1.	Информационное наполнение раздела на сайте МКУК ЦГБ им. К. Маркса «Независимая оценка качества» размещалось в соответствии с установленными требованиями. Поддерживалась в актуальном состоянии информация о деятельности МКУК ЦГБ им. К. Маркса на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Программист, контрактный управляющий
2.	Для получателей услуг обеспечивалась техническая возможность выражения мнений о качестве оказываемых услуг методом проведения on-line анкетирования на главной странице сайта МКУК ЦГБ им. К. Маркса	Администратор сайта, начальник отдела автоматизации
3.	Обеспечивалось анкетирование для пользователей о качестве предоставления услуг в зонах обслуживания МКУК ЦГБ им. К. Маркса	Начальник инновационно – методического отдела (ИМО)
4.	Предложения, полученные от получателей услуг в ходе проведения опроса (анкетирования) для принятия мер, направленных на улучшение качества услуг, рассматривались на советах при директоре МКУК ЦГБ им. К. Маркса	начальник ИМО
5.	Расширены дополнительные услуги и сервисы, оказываемые пользователям: продление пользования изданиями в режиме on-line, создание формы записи читателей для сдачи и заказа книг, предоставление доступа к ресурсам ЭБС, доступ к ресурсам Национальной электронной библиотеке (НЭБ), доступ к Литрес. Разработана независимая система учета посещений сайта.	Администратор сайта, начальник отдела автоматизации, программист
6.	В рамках плана мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в городе Новосибирске проведено обследование доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, подготовлены паспорта доступности всех объектов учреждения. Определен план мероприятий по поэтапному повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов МКУК ЦГБ им. К. Маркса, включая оборудование объектов необходимыми приспособлениями на период с 2018 по 2030 гг.	Директор, начальник АХО
7.	Разработан план повышения квалификации работников МКУК ЦГБ им. К. Маркса на 2021г. Повышение квалификации и переподготовку прошли 5 сотрудников	Начальник ИМО

	пользователей: «продление книги», «заказ книги», «вопрос библиографу»		Бусько А. Г., начальник ОА	комфортность предоставления услуг
2.2	Проведение on-line анкетирования на сайте ЦГБ о качестве предоставляемых услуг	В течение года	Марзан В. М., заместитель директора	Получение общественного мнения о работе библиотеки
2.3	Размещение на сайте ЦГБ афиши о проведении юридических консультаций для граждан	1 квартал	Скоробогатова Н. В., ведущий биб-рь	Улучшение качества и комфортности предоставляемых услуг
2.4	Наличие списка периодических изданий, получаемых ЦГБ	1 квартал	Кротова О. П., начальник информационно- библиографического отдела	Улучшение качества и комфортности предоставляемых услуг
2.5	Размещение на сайте «Литературного календаря юбилейных и памятных дат сибирских писателей»	IV квартал	Кротова О. П., начальник информационно- библиографического отдела	Расширение круга пользователей, комфортность получения информации
2.6.	Проведение цикла on-line анкетирования на сайте ЦГБ о качестве предоставляемых услуг	В течение года	Марзан В. М., заместитель директора	Получение общественного мнения о качестве услуг, предоставляемых ЦГБ
<b>3. Работа с кадрами, направленная на улучшение качества предоставляемых услуг</b>				
3.1.	Повышение квалификации сотрудников в методических центрах, изучение опыта работы библиотек России и зарубежных стран;	В течение года	Винокурова Л. С., директор, Марзан В. М., заместитель директора	Повышение качества предоставления услуг
3.2	Проведение совещаний с начальниками структурных подразделений	В течение года	Винокурова Л. С., директор	Оперативное решение текущих вопросов
<b>4. Повышение доступности информации о деятельности ЦГБ для пользователей</b>				
4.1.	Размещение на сайте ЦГБ утверждённого Плана по улучшению качества предоставления услуг	Январь 2021	Судакова Д. В., начальник абонемента	Повышение информированности пользователей о деятельности ЦГБ

4.2.	Размещение на сайте ЦГБ Отчёта о работе МКУК ЦГБ им. К. Маркса за 2020 год	Январь 2021	Марзан В. М., заместитель директора; Бусько А. Г., начальник ОА	Повышение информированности пользователей о деятельности ЦГБ
4.3.	Размещение на сайте ЦГБ информации о текущей деятельности: о мероприятиях и услугах в 2021 году	В течение года	Марзан В. М., заместитель директора, Судакова Д. В.	Повышение информированности пользователей о деятельности ЦГБ
<b>5. Обеспечение условий доступности для инвалидов</b>				
5.1.	Поэтапная реализация «Плана мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов МКУК ЦГБ им. К. Маркса, включая оборудование объектов необходимыми приспособлениями на период с 2018 по 2030 г.	В течение года	Винокурова Л. С., директор; Горинова М. А., нач. АХО	Повышение качества оказания услуг для инвалидов