



План мероприятий
по улучшению качества оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»
по итогам независимой оценки качества оказания услуг
на 2017-2019 г.г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный
1. Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении			
1.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки на предмет выявления недостатков в части обеспечения открытости и доступности информации о библиотеке	до 1 декабря 2017	Информационная справка Зав.библиотеками, отделами
1.2.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	Ежемесячно отчет руководителю
1.3.	Размещение информации о новых поступлениях на сайте библиотеки и электронных панелях в библиотеке	По мере поступления изданий	Зав.библиотеками, отделами
1.4.	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках «Виртуальной справочной службы»	По мере обращения	Зав ОИТ Каргаполова Т.Ю. Заведующие библиотекам
1.5.	Адаптация сайта для людей с ограниченными возможностями здоровья	постоянно	Заведующие библиотеками, отделами
1.6.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность с целью ее расширения использования (стенды)	до 20 декабря 2017 года	Заведующие библиотеками, отделами
1.7.	Расширение перечня услуг, предоставляемых населению	постоянно	Заведующие библиотеками и отделами
1.8.	Совершенствование работы по рассылке афиш о предстоящих мероприятиях и информации о новых книгах на e-mail читателей и соцсетях	По плану работы	Заведующие библиотеками, Зав.ОИТ Каргаполова Т.Ю.

2. Организация комфортных условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья			
2.1.	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	постоянно	план мероприятий в ОМО -зав. библиотеками и отделами
2.2	Реконструкция туалета для пользователей библиотеке «Гавань». Ремонт фасада и крыльца городской библиотеки «Быстринская». Проведение ремонта помещений и реконструкции помещений Центральной библиотеки и сельских библиотек.	при наличии финансирования	Директор, зам.директора Заведующие библиотеками
2.3	Разработка плана-графика по направлению на обучение сотрудников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения	до 15 декабря 2017 года	План-график-зам.директора, зав.ОМО
2.4	Обеспечение доступности библиотечных услуг: дежурство в фойе библиотекаря-консультанта и предоставление социально-значимой информации	ежедневно	Заведующие библиотеками, зав.отделами
2.5.	Заключение договоров о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	постоянно	договор о сотрудничестве зав. библиотеками, зав.отделами
3. Мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения			
3.1	Проведение анализа недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников	до 1 декабря 2017 года	информационная справка – зав.библиотеками и отделами
3.2.	Проведение тематических совещаний с работниками по вопросам повышения качества работы с посетителями	ежеквартально	отчет руководителю-зав.ОМО
3.3.	Повышение квалификации, изучение опыта работы библиотек других регионов	В течение года	Зав. ОМО Каунова В.В.
4. Мероприятия, направленные на повышение уровня общей удовлетворенности качеством оказания услуг			
4.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг	до 1 декабря 2017 года	Зав. библиотеками и отделами
4.2.	Улучшение материально-технической базы: приобретение дополнительного технического оборудования, новых изданий	В соответствии с планом ФХД	Директор, зам. директора
4.3.	Организация контроля качества оказания услуг в библиотеке: - опросы пользователей, - контроль записей в Книге жалоб и предложений; отслеживание обращений граждан через сайт	постоянно	ежеквартально отчет руководителю-зав. библиотеками и отделами
5. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
5.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг	до 1 декабря 2017 года	Зав. библиотеками и отделами

5.2.	Организация контроля качества оказания услуг в библиотеке: - опросы пользователей, - контроль записей в Книге жалоб и предложений; отслеживание обращений граждан через сайт	постоянно	ежеквартально руководителю-зав. библиотеками и отделами	отчет
5.3.	Привлечение населения в библиотеку посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	постоянно	Раздел в годовом плане 2018 год - зав.ОМО	
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	ежемесячно руководителю - зав. библиотеками и отделами	отчет
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан: - ответы на запросы граждан; проведение совещаний в библиотеке.	постоянно	ежемесячно руководителю - зав. библиотеками и отделами	отчет
5.6.	Проведение анализа текстовых комментариев в результатах проведения Независимой оценки на предмет выявления недостатков и предложений по оказанию услуг (информационная справка)	до 1 декабря 2017 года	зав. библиотеками и отделами	
5.7.	Информирование посетителей об их праве участия в Независимой оценке качества оказания услуг	до 1 декабря 2017 года	зав.библиотеками и отделами	