

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК ЦБС

_____ Слепова О.М.

«_____» _____

План мероприятий по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система» по оказанию услуг, подлежащих независимой оценке в 2016 году

№	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятий
1	Повышение качества содержания информации на официальном сайте учреждения	постоянно	Заместитель директора по инновационной и библиотечной деятельности, заведующий отделом развития	Повышение качества содержания информации на официальном сайте учреждения. Функционирование сайта учреждения в сети интернет и наличие на сайте актуальной информации об учреждении	- отсутствие неработающих ссылок на сайте; - частота обновления информации; - количество посещений сайта пользователями
2	Размещение и актуализация информации на сайте	постоянно	Заместитель директора по	Открытость, полнота и	- размещение информации на

	www.bus.gov.ru		информатизации и автоматизации, заведующий отделом по автоматизации библиотечных процессов	доступность информации о деятельности учреждения	сайте; - частота обновления информации;
3	Информирование населения об услугах, которые предоставляются учреждением	постоянно	Заведующий отделом развития	Увеличение объема информационных материалов о деятельности учреждения	Наличие информации о режиме работы и деятельности библиотеки: - доска объявлений; - сайт, социальные сети; - буклеты
4	Создание системы безопасности и охраны здоровья посетителей	постоянно	Директор, заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Соблюдений требований санитарного надзора, инспекции пожарной безопасности, профилактики нарушений, асоциальных проявлений, порчи имущества,	Наличие кнопки экстренного вызова полиции; - организация круглосуточной охраны помещения (здания); - оборудование автоматическими системами пожаротушения

				организация работы обеспечению безопасного эстетичного пространства прилегающей территории, своевременное устранение замечаний предписаний стороны контрольных органов	по и на и со	
5	Улучшение технических учреждения	материально- условий	постоянно	Директор, заместитель директора по административно- хозяйственной работе	Повышение качества обслуживания населения	-оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и мебелью: -наличие телефонной связи, Интернета, WI-FI; -наличие копировально- множительной

					<p>техники;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие теле-, видео-аудиоаппаратуры, -презентационной аппаратурой
6	Создание условий для обслуживания лиц с ограниченными возможностями	постоянно	Директор, заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Наличие комфортных условий получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья, создание безбарьерной среды для граждан с ограниченными физическими и умственными возможностями здоровья.	<ul style="list-style-type: none"> -наличие службы внестационарного обслуживания; - наличие пандусов
7	Повышение уровня квалификации сотрудников учреждения	постоянно	Заместитель директора по управлению персоналом	Обеспечение постоянного кадрового контроля, повышение профессиональной компетенции сотрудников	<p>Количество обученных сотрудников библиотеки в федеральных, региональных центрах;</p> <ul style="list-style-type: none"> - число

				учреждения.	дипломированных специалистов с высшим и средним профессиональным образованием должно составлять не менее 75% от общего числа сотрудников; - наличие дипломов и грамот за участие в международных, всероссийских и областных мероприятиях
8	Повышение качества обратной связи с потребителем услуг	постоянно	Заведующий отделом по методической работе, заведующий отделом развития	Мониторинг удовлетворенности пользователей библиотеки качеством предоставления услуг.	- Наличие книги отзывов и предложений; - публикаций в СМИ
9	Работа с персоналом по качеству обслуживания посетителей учреждения (повышение качества культуры общения)	постоянно	Заведующий отделом по методической работе,	Анализ качества работы персонала, профессиональная учеба коллектива -	Количество проведенных семинаров, производственных совещаний по

					культуре обслуживания, профессиональной этике
10	Анализ удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг учреждением путем анкетирования, размещения анкет на официальном сайте учреждения	постоянно	Заведующий отделом по методической работе	Размещение на сайте учреждения анкеты оценки качества предоставляемых услуг клиентам, размещение на сайте учреждения результатов социологических исследований, обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждения, предложений по улучшению качества услуг.	Доля количества опрошенных, удовлетворенных качеством услуг учреждения, к общему количеству опрошенных
11	Принятие мер по устранению замечаний, выявленных в ходе опроса получателей	постоянно	Заместитель директора по инновационной и библиотечной деятельности, заведующий	Повышение качества предоставляемых услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от

			отделом развития, заместитель директора по информатизации и автоматизации		числа опрошенных; - число обоснованных жалоб получателей социальных услуг
--	--	--	---	--	--