

УТВЕРЖДЕН
приказом директора ГБУК СО «СОМБ»
от «21» ноября 2017 г. № 67-О

ПЛАН

мероприятий по совершенствованию деятельности государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» и устранению недостатков, выявленных в результате проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Свердловской области

Номер строки	Наименование мероприятия	Ответственные	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4	5.
1.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Проведение анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг (далее – «Независимой оценки») государственным бюджетным учреждением культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» (далее – «Библиотека») на предмет выявления недостатков в части обеспечения открытости и доступности информации об Учреждении	заместитель директора по основной деятельности	до 29 декабря 2017 года	информационная справка
1.2.	Своевременное размещение и актуализация информации на официальном сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	заместитель директора по основной деятельности	постоянно	отчет руководителю Библиотеки, ежемесячно
1.3.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на официальном сайте	заместитель директора по основной деятельности	постоянно	отчет руководителю

1	2	3	4	5.
	Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»			Библиотеки, ежемесячно
1.4.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения с целью расширения использования инструментов SMM-продвижения	заместитель директора по основной деятельности	до 20 декабря 2017 года	использование SMM-механизмов
1.5.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	юрисконсульт	постоянно	отчет руководителю Библиотеки, ежемесячно
1.6.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте bus.gov.ru	заместитель директора по административно-хозяйственной работе	постоянно	отчет руководителю Библиотеки, ежемесячно
2.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»			
2.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Библиотеки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении	заместитель директора по основной деятельности	до 29 декабря 2017 года	информационная справка
2.2.	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	заместитель директора по основной деятельности, заместитель директора по административно-хозяйственной работе	постоянно	план мероприятий
2.3.	Разработка плана-графика по направлению на обучение сотрудников Библиотеки, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации	заместитель директора по основной деятельности	до 29 декабря 2017 года	план-график
2.4.	Проведение самообследования по критерию «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья», разработка комплекса	заместитель директора по административно-хозяйственной работе	до 29 декабря 2017 года	акт самообследования

1	2	3	4	5.
	мер по устранению замечаний и реализации предложений			
2.5.	Актуализация на официальном сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	заместитель директора по основной деятельности	постоянно	отчет руководителю Библиотеки, ежеквартально
2.6.	Проведение опроса посетителей Библиотеки на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить действующий перечень услуг Библиотеки	заместитель директора по основной деятельности	постоянно	отчет руководителю Библиотеки, ежеквартально
2.7.	Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг Библиотеки на предмет их качества, доступности и соответствия запросам получателей услуг	главный бухгалтер	ежеквартально	отчет руководителю Библиотеки
3.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»			
3.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Библиотеки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания предоставления услуги	заместитель директора по основной деятельности	до 29 декабря 2017 года	информационная справка
3.2.	Принятие мер по внедрению современных методов работы с пользователями, в том числе в режиме удаленного доступа	заместитель директора по основной деятельности	до 29 декабря 2017 года	раздел в годовом плане работы Библиотеки на 2018 год
3.3.	Обеспечение распределения нагрузки между сотрудниками Библиотеки в соответствии с часами наибольшей проходимости (загруженности) Библиотеки	заместитель директора по административно-хозяйственной работе	постоянно	ежемесячный график сменности

1	2	3	4	5.
4.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»			
4.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Библиотеки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников Учреждения	заместитель директора по основной деятельности	до 29 декабря 2017 года	информационная справка
4.2.	Проведение тематических совещаний с работниками Библиотеки по вопросам повышения качества работы с посетителями	заместитель директора по основной деятельности	ежеквартально	отчет руководителю Библиотеки
4.3.	Разработка программы повышения квалификации работников Библиотеки	заместитель директора по основной деятельности	до 29 декабря 2017 года	раздел в годовом плане работы Библиотеки на 2018 год
4.4.	Проведение анализа соответствия условий работы персонала Библиотеки действующим нормативам и нормам	заместитель директора по административно-хозяйственной работе	до 29 декабря 2017 года	информационная справка
5.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
5.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Библиотеки на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг	заместитель директора по основной деятельности	до 29 декабря 2017 года	информационная справка
5.2.	Организация контроля качества оказания услуг в Библиотеке посредством проведения опросов пользователей	заведующий отделом обслуживания	постоянно	отчет руководителю Библиотеки, ежеквартально
5.3.	Привлечение населения в Библиотеку посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	заведующий отделом обслуживания	постоянно	раздел в годовом плане работы Библиотеки на 2018 год

1	2	3	4	5.
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Библиотеки, в целях повышения качества оказываемых услуг	заведующий отделом обслуживания	постоянно	отчет руководителю Библиотеки, ежемесячно
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	заместитель директора по основной деятельности	постоянно	отчет руководителю Библиотеки, ежемесячно
5.6.	Проведение анализа текстовых комментариев в результатах проведения Независимой оценки Библиотеки на предмет выявления недостатков и предложений по оказанию услуг	заместитель директора по основной деятельности	до 29 декабря 2017 года	информационная справка
5.7.	Разработка планов проведения информационно-разъяснительной работы с населением по вопросам проведения Независимой оценки в 2018 году и возможности участия в ней граждан	заместитель директора по основной деятельности	до 20 декабря 2017 года	план мероприятий
5.8.	Информирование посетителей Библиотеки об их праве участия в Независимой оценке	заведующий отделом обслуживания	постоянно	отчет руководителю Библиотеки, ежеквартально