

ПЛАН

мероприятий по совершенствованию деятельности государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организаций сферы культуры, расположенных на территории Свердловской области, на 2017 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Своевременное пополнение и изменение информации на официальном сайте учреждения	заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С. ведущий библиотекарь сектора толерантности и культурных программ отдела обслуживания Белобородова А. В.	В течение года
1.2.	Повышение качества содержания информации, обеспечение наличия актуальной и достоверной информации на официальном сайте учреждения	заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С. ведущий библиотекарь сектора толерантности и культурных программ отдела обслуживания Белобородова А. В.	В течение года
1.3.	Проверка актуальности информации, размещенной на официальном сайте учреждения	директор Кузнецова О. В. заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С.	1 раз в 2 недели

1.4.	Анализ наполнения официального сайта учреждения на предмет соответствия требованиям действующего законодательства Российской Федерации	юрисконсульт Кузьмин С. И.	1 раз в 2 месяца
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Подготовка документов на участие в комплексной программе Свердловской области «Доступная среда», связанных с формированием доступной среды для лиц с ограниченными возможностями	заместитель директора по административно-хозяйственной работе Жоголев В. Н.	В течение года
2.2.	Направление сотрудников учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам	заместитель директора по административно-хозяйственной работе Жоголев В. Н.	В течение года
2.3.	Заключение договоров о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	заместитель директора по административно-хозяйственной работе Жоголев В. Н.	В течение года
3.	Время ожидания предоставления услуг		
3.1.	Измерение и анализ рабочих нагрузок сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении услуг; распределение нагрузки между сотрудниками в соответствии с часами наибольшей проходимости учреждения	заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С.	В течение года
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры		
4.1.	Корректировка системы внутреннего обучения сотрудников учреждения в соответствии с результатами независимой оценки качества	заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С.	В течение года

	оказания услуг	главный библиотекарь сектора толерантности и культурных программ отдела обслуживания Кокорина С. В.	
4.2.	Осуществление текущего контроля за выполнением норм Кодекса этики и служебного поведения работников ГБУК СО «СОМБ»	заместитель директора по административно-хозяйственной работе Жоголев В. Н. заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С.	В течение года
4.3.	Рассмотрение и анализ случаев нарушений сотрудниками учреждения норм Кодекса этики и служебного поведения работников ГБУК СО «СОМБ»	директор Кузнецова О. В. заместитель директора по административно-хозяйственной работе Жоголев В. Н. заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С.	По мере возникновения случаев
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Усиление контроля за качеством оказания услуг в учреждении	директор Кузнецова О. В. заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С.	В течение года
5.2.	Анализ стоимости дополнительных услуг	главный бухгалтер	В течение года

	учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам пользователей	Алексеева Н. Г.	
5.3.	Рассмотрение обращений, отзывов и предложений, поступающих от пользователей учреждения, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации	директор Кузнецова О. В. заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С.	В течение года
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от пользователей учреждения, в целях совершенствования работы учреждения	заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С.	В течение года
5.5.	Реализация мер по повышению квалификации сотрудников учреждения	заместитель директора по основной деятельности Колосов Е. С.	В течение года