



УТВЕРЖДЕН
приказом директора МБУ
«Библиотека для детей и юношества имени Альберта Лиханова»
от 02.11.2017 г. № 103

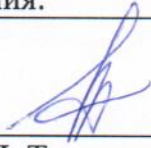
ПЛАН
по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения
«Библиотека для детей и юношества имени Альберта Лиханова»
и устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой
оценки качества

№ п/п	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества работы	Предложения по улучшению качества работы учреждений	Сроки Ответственный
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	1. Провести работу по разработке нового дизайна сайта библиотеки с удобной системой навигации для пользователей.	До конца 2018 года. Дмитриева Т.С., программист
		2. Обеспечивать наполняемость официального сайта библиотеки в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.	В течение года Дмитриева Т.С., программист
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	1. Предусмотреть установку пандуса для маломобильных групп населения у центрального входа в здание библиотеки.	До конца 2018 года. Татаринова Н.И., директор, Горшенина М.И., начальник хозяйственного отдела
		2. Обеспечивать рабочее состояние кнопки вызова для маломобильных групп населения у центрального входа в здание библиотеки.	В течение года Горшенина М.И., начальник хозяйственного отдела

		3. Провести работу по привлечению средств на ремонт крыльца центрального входа в здание библиотеки за счет программы исполнения депутатами наказов избирателей.	Декабрь 2017 г. – январь 2018 г. Татаринова Н.И., директор
		4. Провести работы по ремонту крыльца центрального входа в здание библиотеки с привлечением внебюджетных средств.	Май-сентябрь 2018 г. Татаринова Н.И., директор, Горшенина М.И., начальник хозяйственного отдела
		5. Предусмотреть приобретение мягких банкетов в фойе 1-го этажа библиотеки для улучшения комфортности пребывания посетителей.	Февраль-июнь 2018 г. Татаринова Н.И., директор, Горшенина М.И., начальник хозяйственного отдела
		6. Регулярно обновлять информацию на информационных стендах: - о предоставляемых услугах, а также условиях и ограничениях их получения; - о режиме работы библиотеки и его изменениях.	В течение года Информационно-библиографический отдел: Тулупова В.И., главный библиограф, Турунцева Н.С., библиограф
3	Время ожидания предоставления услуги	1. Проанализировать режим работы библиотеки, изучив мнение пользователей посредством анкетирования.	В течение года Татаринова Н.И., директор, Информационно-библиографический отдел: Тулупова В.И., главный библиограф, Турунцева Н.С., библиограф
		2. Обеспечивать взаимозаменяемость сотрудников в отделах обслуживания для сокращения времени	В течение года Татаринова Н.И., директор

		ожидания пользователями предоставления библиотечных услуг.	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	1. Разработать программу повышения квалификации работников.	Январь-июнь 2018 г. Татарина Н.И., директор
		2. Обеспечивать соблюдение принципов и правил Кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников МБУ «Библиотека им. А. Лиханова».	В течение года Татарина Н.И., директор, все сотрудники
		3. Проводить обзоры статей из профессиональных периодических изданий для библиотечных специалистов.	1 раз в квартал Тулупова В.И., главный библиограф
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	1. Провести опрос посетителей библиотеки (в форме анкетирования) в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразием услуг, а также последующей корректировкой деятельности учреждений с учетом полученной информации.	4-й квартал 2018 года Тулупова В.И., главный библиограф
		2. Разместить на официальном сайте учреждений информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план по улучшению качества работы учреждений, а также результатах его выполнения.	До конца 2017 года Дмитриева Т.С., программист

		3. Предусмотреть на официальном сайте библиотеки сервис «Обратная связь», на которой граждане могут выразить в режиме онлайн свое мнение по вопросу качества предоставления услуг.	До конца 2017 года Дмитриева Т.С., программист
		4. Обеспечить в максимально возможно сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие через сервис «Обратная связь». Назначить ответственных лиц за ведение учета поступления обращений граждан, направления ответов на их обращения.	В течение года Татарина Н.И., директор, Дмитриева Т.С., программист, Адамович Н.А., библиотекарь



Н.И. Татаринова