

Утвержден приказом
директора МКУК «ЦБС ТГО»
от 29.11.2017 №

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по совершенствованию деятельности муниципального казённого учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система Тугулымского городского округа» и
устранению недостатков, выявленных в результате проведения в 2017 году независимой
оценки качества оказания услуг

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения. Ответственное лицо
1	2	3	4
1. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Доработка структуры нового сайта МКУК «ЦБС ТГО» с учётом внесения разделов, содержащих информацию о деятельности библиотек-филиалов МКУК «ЦБС ТГО» и результатах независимой оценки качества оказания услуг: - общая информация обо всех библиотеках-филиалах МКУК «ЦБС ТГО» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277; - информация о деятельности МКУК «ЦБС ТГО» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	до 31 декабря 2017 года	отчет руководителю МКУК «ЦБС ТГО» ответственный - Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности
1.2.	Ввод в действие нового сайта МКУК «ЦБС ТГО»	до 01 февраля 2017 года	отчет руководителю МКУК «ЦБС ТГО» ответственный - Зуева Л.С. зам. директора по

			основной деятельности
1.3.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте МКУК «ЦБС ТГО» в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет руководителю МКУК «ЦБС ТГО» ежемесячно ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности
1.4.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте МКУК «ЦБС ТГО»	постоянно	отчет руководителю МКУК «ЦБС ТГО» ежемесячно ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности
1.5.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет руководителю МКУК «ЦБС ТГО» ежемесячно ответственный – Новоселова Л.В. бухгалтер
1.6.	Обеспечение контроля качества и актуализации информации, размещенной на сайте bus.gov.ru	постоянно	отчет руководителю МКУК «ЦБС ТГО» ежемесячно ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности
2. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»			
2.1.	При наличии финансирования Проведение косметических и капитальных ремонтов помещений библиотек-филиалов	2018-2020	Директор МКУК «ЦБС ТГО» Бороздина Н.В.
2.2.	При наличии финансирования Реконструкция туалета для пользователей в здании Юшалинской поселковой библиотеки-филиала № 3 МКУК «ЦБС ТГО»	2018	Директор МКУК «ЦБС ТГО» Бороздина Н.В.
2.3.	Актуализация на сайте МКУК «ЦБС ТГО» информации о	до 01 февраля 2018 года	отчет руководителю МКУК «ЦБС ТГО»

	предоставляемых услугах, в том числе дополнительных, а также условиях их получения		ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности
2.4.	Проведение опроса посетителей библиотек МКУК «ЦБС ТГО» на предмет выявления услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить действующий перечень услуг библиотек МКУК «ЦБС ТГО»: анкетирование пользователей	ежеквартально	отчет руководителю МКУК «ЦБС ТГО» ежеквартально ответственный – Семенова Т.М. зав. методическим отделом ЦБ
2.5.	При наличии финансирования Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья - сооружение пандусов и кнопок вызовов в библиотеках МКУК «ЦБС ТГО»; - приобретение и установка указателей и табличек, упрощающих ориентацию в библиотеках.	2018-2020 гг.	Директор МКУК «ЦБС ТГО» Бороздина Н.В.
2.6.	При наличии финансирования Принятие мер для удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками (в том числе с мобильных устройств) - обновление компьютерного оборудования; - установка Wi Fi роутеров в библиотеках для доступа к сервисам с мобильных устройств	до 2020 года	Директор МКУК «ЦБС ТГО» Бороздина Н.В.
3. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»			
3.1.	Проведение мероприятий по измерению и анализу рабочих нагрузок работников библиотек МКУК «ЦБС ТГО», участвующих в предоставлении услуг: изучение использования рабочего времени работников,	1 раз в полугодие	Акт хронометража ответственный – Семенова Т.М. зав. методическим отделом ЦБ

	заняты обслуживанием пользователей. (хронометраж отдельных процессов и операций)		
3.2.	Обеспечение распределения нагрузки между работниками библиотек МКУК «ЦБС ТГО» в соответствии с часами наибольшей проходимости (загруженности)	постоянно	Отчет руководителю ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности
4. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников МКУК «ЦБС ТГО»			
4.1.	Проведение семинаров с работниками библиотек МКУК «ЦБС ТГО» по вопросам повышения качества работы с пользователями, деловой этики библиотекаря	ежеквартально	Отчет руководителю ответственные- Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности; Семенова Т.М. зав. методическим отделом ЦБ
4.2.	Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в помещениях библиотек, а также их участию в проводимых мероприятиях	до 28 декабря 2017 года	Приказ директора МКУК «ЦБС ТГО» ответственный – Директор МКУК «ЦБС ТГО»
5. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
5.1.	Организация контроля качества оказания услуг в библиотеках МКУК «ЦБС ТГО»: - опросы пользователей; - контроль записей в Книге жалоб и предложений; - отслеживание обращений граждан через сайт МКУК «ЦБС ТГО»	постоянно	Отчет руководителю ежеквартально ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности
5.2.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей библиотек МКУК «ЦБС ТГО», в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	Отчет руководителю ежемесячно ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности

5.3.	<p>Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ответы на запросы граждан; - проведение совещаний в центральной библиотеке и в отделах центральной библиотеки 	постоянно	<p>Отчет руководителю ежемесячно ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности</p>
5.4.	<p>Информирование посетителей библиотек МКУК «ЦБС ТГО» об их праве участия в Независимой оценке качества: Информация на сайте МКУК «ЦБС ТГО», в средствах массовой информации, на стендах в библиотеках, и уличных рекламных щитах</p>	постоянно	<p>Информационные материалы и публикации на сайте, в СМИ, на стендах ответственный – Семенова Т.М. зав. методическим отделом ЦБ</p>
5.5.	<p>Разработка планов проведения информационно-разъяснительной работы с населением по вопросам проведения Независимой оценки качества в 2018 году и возможности участия в ней граждан</p>	до 28 декабря 2017 года	<p>Раздел в годовом плане работы библиотек МКУК «ЦБС ТГО» на 2018 год ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности</p>
5.6.	<p>При наличии финансирования Проведение мероприятий по улучшению удовлетворенности материально-техническим обеспечением библиотек МКУК «ЦБС ТГО»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение косметических и капитальных ремонтов помещений библиотек-филиалов; - оснащение библиотек-филиалов новой библиотечной мебелью; - обновление компьютерного оборудования 	2018-2020	<p>Директор МКУК «ЦБС ТГО» Бороздина Н.В.</p>
5.7.	<p>При наличии финансирования Улучшение качества полиграфической продукции библиотек МКУК «ЦБС ТГО»</p>	постоянно	<p>Информационно-рекламная продукция библиотек МКУК</p>

			«ЦБС ТГО» ответственный – Зуева Л.С. зам. директора по основной деятельности
--	--	--	---

Директор МКУК «ЦБС ТГО»

Н.В. Бороздина

28.11.2017 год