|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  приказом директора  МБУ «Централизованная библиотечная система» МО «Город Киров»  от \_\_31.10.2017\_№ \_\_68\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ПЛАН**

по улучшению качества работы

**муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»**

и устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества работы | Предложения по улучшению качества работы учреждения | Срок исполнения | Ответственный |
| 1. | Открытость и доступность информации об учреждении | 1. Информировать население о проводимых мероприятиях на официальном сайте учреждения, в группах ВКонтакте библиотек. | Регулярно | Видякина Т.Л., зам. директора |
|  |  | 2. Обновлять информацию на официальном сайте учреждения, совершенствуя навигацию для пользователей. | Ежедневно | Борщова Т.А., зав. отделом автоматизации ЦГБ  им.А.С.Пушкина |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | 1. Активизировать работу по дистанционному предоставлению услуг, обслуживанию на дому лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Регулярно | Заведующие библиотеками-филиалами |
|  |  | 2. Активизировать работу с депутатами Кировской городской Думы в целях улучшения материально-технического состояния библиотек. | Регулярно | Заведующие библиотеками-филиалами |
|  |  | 3. Обеспечить надлежащий уровень бытовой комфортности пребывания пользователей в библиотеках. | Постоянно | Симонова Г.И., зам. директора по АХД |
|  |  | 4. Актуализировать информацию на информационных стендах:  - о предоставляемых услугах, а также условиях и ограничениях их получения. | 1 раз в полгода | Заведующие библиотеками-филиалами |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | 1. Проанализировать и при необходимости скорректировать режимы работы библиотек, изучив общественное мнение. | Декабрь 2017 г. | Байбородова Е.Б., зав. организационно-методическим отделом ЦГБ  им.А.С.Пушкина |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | 1. Включить в программу повышения квалификации работников лекции по деловой этике. | Ноябрь 2017 г. | Сухарева Л.О., зам. директора |
|  |  | 2. Актуализировать на информационных стендах библиотек информацию об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым пользователи могут обратиться в случае возникновения претензий к работе или для выражения благодарности. | По мере необходимости | Заведующие библиотеками-филиалами |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 1. Провести опрос (анкетирование) пользователей в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразием услуг, последующую корректировку деятельности библиотек с учетом полученной информации. | Декабрь 2017 г. – январь 2018г. | Сухарева Л.О., зам. директора |
|  |  | 2. Разместить на официальном сайте учреждения информацию об итогах прохождения процедуры независимой оценки качества, план по улучшению качества работы учреждения. | Ноябрь 2017 г. | Борщова Т.А., зав. отделом автоматизации ЦГБ  им.А.С.Пушкина |
|  |  | 3. Обеспечить в максимально возможно сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие через сервис «Обратная связь». | Регулярно | Сухарева Л.О., зам. директора |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Е.Г.Русских