

Утверждаю
 Директор БУ «Библиотека имени
 Л.Н. Толстого» Минкультуры Чувашии



Л.Н. Васильева

**План мероприятий
 по совершенствованию деятельности проведения независимой оценки качества
 оказания услуг в БУ «Библиотека имени Л.Н. Толстого» Минкультуры Чувашии на
 2018 г.**

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Оформление результата исполнения
1	2	3	4
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) учреждения, в отношении которого Министерство культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики осуществляет функции и полномочия учредителя (далее - Учреждение) на предмет выявления недостатков в части обеспечения открытости и доступности информации об Учреждении.	2018 г.	Информационная справка
1.2.	Назначение ответственных лиц за ведение официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)	до 9 января 2018 г.	локальный акт
1.3.	Обновление раздела «Независимая оценка качества оказания услуг» на главной странице сайта Учреждения	2018 г.	наличие раздела
1.4.	Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного наполнения сайта Учреждения актуальной информацией	2018 г.	локальный акт
1.5.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно
1.6.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно
1.7.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения с целью расширения использования инструментов SMM-продвижения	2018 г.	использование SMM-механизмов
1.8.	Назначение ответственных лиц за размещение информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (далее - сайт bus.gov.ru)	2018 г.	локальный акт
1.9.	Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного размещения актуальной информации на сайте bus.gov.ru	2018 г.	локальный акт
1.10.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно
1.11.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте bus.gov.ru	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно

2.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»		
2.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в Учреждении	декабрь 2018 г.	информационная справка
2.2.	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	постоянно	план мероприятий
2.3.	Обеспечение в надлежащем состоянии санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и др.)	постоянно	отчет руководителю
2.4.	Разработка плана-графика по направлению на обучение сотрудников Учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации	2018 г.	план-график
2.5.	Проведение самообследования по критерию «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья», разработка комплекса мер по устранению замечаний и реализации предложений	1 раз в год	Акт самообследования
2.6.	Размещение/актуализация на сайте Учреждения информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежеквартально
2.7.	Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить действующий перечень услуг Учреждения	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежеквартально
2.8.	Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг Учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам получателей услуг	ежеквартально	отчет руководителю
3.	Доступность услуг для инвалидов		
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к Учреждению и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	постоянно	отчет руководителю
3.2.	Обеспечение в Учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	постоянно	отчет руководителю
4.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»		
4.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников Учреждения	декабрь 2018 г.	информационная справка
4.2.	Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями	ежеквартально	отчет руководителю Учреждения
4.3.	Разработка и принятие Кодекса этики и служебного поведения работников Учреждения	2018 г.	локальный акт
4.4.	Разработка программы повышения квалификации работников Учреждения	2018 г.	локальный акт
4.5.	Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях Учреждения, а также их участию в проводимых мероприятиях	постоянно	локальный акт
4.6.	Проведение анализа соответствия условий работы персонала Учреждения действующим нормативам и нормам	постоянно	информационная справка

5.	Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»		
5.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг	декабрь 2018 г.	информационная справка
5.2.	Организация контроля качества оказания услуг в Учреждении	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежеквартально
5.3.	Привлечение населения в Учреждение посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	постоянно	план мероприятий
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно	отчет руководителю Учреждения, ежемесячно
5.6.	Проведение анализа текстовых комментариев в результатах проведения Независимой оценки Учреждения на предмет выявления недостатков и предложений по оказанию услуг	декабря 2018 г.	информационная справка
5.7.	Разработка плана мероприятий по устранению недостатков и реализации предложений, выраженных получателями услуг в текстовых комментариях в рамках опросов при проведении Независимой оценки в 2018 году, с учетом принятия мер по каждому комментарию (группе одинаковых комментариев)	декабря 2018 г.	план мероприятий
5.8.	Разработка планов проведения информационно-разъяснительной работы с населением по вопросам проведения Независимой оценки в 2018 году и возможности участия в ней граждан	декабря 2018 г.	план мероприятий
5.9.	Информирование посетителей Учреждения об их праве участия в Независимой оценке	постоянно	наличие информационных материалов и публикаций в средствах массовой информации