

Согласовано  
 Начальник отдела культуры,  
 молодежи и спорта  
 администрации Северного района  
 Новосибирской области  
 Н.Г. Коростелева

Утвержден  
 приказом директора муниципального  
 казенного учреждения культуры  
 «Централизованная библиотечная система»  
 Северного района Новосибирской области  
 от «09» сентября 2017 № 01

**План мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг  
 муниципального казенного учреждения культуры  
 «Централизованная библиотечная система»  
 Северного района Новосибирской области**

№ п/п	Наименование мероприятия/ действия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1	Разместить / дополнить информацию о муниципальном задании, плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, о результатах деятельности об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> , поддерживать ее в актуальном состоянии	Январь  Постоянно	Прохорова М.А.	Повышение уровня открытости и доступности информации об учреждении
2	Разместить на сайте учреждения информацию о дополнительных и платных услугах	Январь 2017г.	Прохорова М.А. Ильдеров А.А.	Повышение уровня комфортности условий предоставления услуг и их получения
3	Указывать дату и время размещения информации на сайте учреждения	Постоянно	Ильдеров А.А.	
4	Создать на сайте учреждения раздел «карта сайта»	Январь-февраль 2017г.	Ильдеров А.А.	
5	Обеспечить на сайте учреждения раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	Январь-февраль 2017г.	Ильдеров А.А.	
6	Обеспечить на сайте учреждения доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.	Декабрь 2016г.	Прохорова М.А. Ильдеров А.А.	
7	Создать на сайте учреждения раздел, обеспечивающий возможность бронирования книг/электронных документов	Январь-февраль 2017г.	Ильдеров А.А.	
8	Подготовить и разместить на сайте учреждения виртуальную экскурсию по учреждению	Март 2017г.	Фролова В.В. Ильдеров А.А.	
9	Создать на сайте учреждения раздел для направления предложений по улучшению качества услуг библиотеки	Февраль 2017г.	Ильдеров А.А.	Повышение уровня доброжелательности, открытости
10	Обеспечить наличие на сайте учреждения онлайн-консультанта библиотеки	Февраль 2017г.	Ильдеров А.А.	
11	Обеспечить получателям услуг техническую возможность выражения мнений о качестве оказываемых услуг через проведение on-line анкетирования на сайте учреждения, анкетирование читателей в стенах библиотеки	Постоянно	Ильдеров А.А. Багрова М.А.	Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг
12	Разработать и утвердить план действий по предложениям пользователей, полученных в ходе проведения опроса (анкетирования) в рамках независимой оценки качества	Февраль 2017г.	Покорская А.П. Прохорова М.А.	
13	Изучать, своевременно реагировать и обеспечивать реализацию пожеланий, предложений и замечаний пользователей	Ежеквартально	Прохорова М.А.	
14	Разработать программу повышения квалификации специалистов учреждения на 2017 год, включая мероприятия, направленные на повышение уровня доброжелательности и компетентности работников	Декабрь 2016 – январь 2017	Ничипоренко Н.М.	Повышение уровня доброжелательности и компетентности работников учреждения
15	Обеспечить условия доступности библиотечных услуг в соответствии с требованиями создания доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья: - решение технической доступности (пандусы и т.д.)  - организация и применение альтернативных форм обслуживания	По мере поступления финансирования  Постоянно	Покорская А.П.  Багрова М.А.	Повышение уровня комфортности и доступности услуг