

Утвержден приказом директора
ГАУК СО «СОУНБ им. В. Г. Белинского»
от 24.11.2017 № 117-д

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по совершенствованию деятельности государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Свердловской областной универсальной научной библиотеки им. В.Г.Белинского» и устранению недостатков, выявленных в результате проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Свердловской области, в отношении которого Министерство культуры Свердловской области осуществляет функции и полномочия учредителя

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.	Проведение анализа результатов Независимой оценки СОУНБ на предмет выявления недостатков в части обеспечения открытости и доступности информации об СОУНБ	до 1 декабря 2017 года	информационная справка ответственный – Голендухина Е.Б., заместитель директора
1.2.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте СОУНБ в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет руководителю СОУНБ ежемесячно ответственный – Гармс Е.С., заместитель директора
1.3.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте СОУНБ	постоянно	отчет руководителю СОУНБ ежемесячно ответственный – Гармс Е.С., заместитель директора
1.4.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность СОУНБ с целью расширения использования инструментов SMM-продвижения:	до 20 декабря 2017 года	использование SMM-механизмов ответственный – Гармс Е.С., заместитель директора
1.5.	Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации	постоянно	отчет руководителю СОУНБ ежемесячно ответственный – Макарова Е.А., начальник юридического отдела
1.6.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации,	постоянно	отчет руководителю СОУНБ ежемесячно

	размещенной на сайте bus.gov.ru		ответственный – Макарова Е.А., начальник юридического отдела
2. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»			
2.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки СОУНБ на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в СОУНБ	до 1 декабря 2017 года	информационная справка ответственный – Голендухина Е.Б., заместитель директора
2.2.	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	постоянно	план мероприятий ответственный - Опарина О.Д, директор библиотеки
2.2.1.	Реконструкция туалета для пользователей в основном здании библиотеки (при наличии финансирования)	до 1 июля 2018 года	ответственный - Опарина О.Д., директор библиотеки; Колчин А.Н., заместитель директора
2.2.2	Подключение систем вентиляции и кондиционирования в здании библиотеки (при наличии финансирования)	до 1 июля 2018 года	ответственный - Опарина О.Д., директор библиотеки, Колчин А.Н., заместитель директора
2.3.	Разработка плана-графика по направлению на обучение сотрудников СОУНБ, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации	до 20 декабря 2017 года	план-график в годовом плане СОУНБ на 2018 г. ответственный – Коптяева М.В., заместитель директора
2.4.	Заключение договоров о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	постоянно	договор о сотрудничестве ответственный – Гармс Е.С., заместитель директора
2.5.	Актуализация на сайте СОУНБ информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	постоянно	отчет руководителю СОУНБ, ежеквартально ответственный – Голендухина Е.Б., заместитель директора
2.6.	Проведение опроса посетителей СОУНБ на предмет выявления услуг, которые могли бы быть востребованы получателями	ежеквартально	отчет руководителю СОУНБ, ежеквартально ответственный - Голендухина Е.Б.,

	услуг и могли бы дополнить действующий перечень услуг СОУНБ: анкетирование пользователей библиотеки (отдел регистрации читателей и библиотечной статистики)		заместитель директора
2.7.	Проведение анализа стоимости существующих дополнительных платных услуг СОУНБ	ежеквартально	отчет руководителю ответственный - Шитикова О.Н. главный бухгалтер
3. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Время ожидания предоставления услуги»			
3.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки СОУНБ на предмет выявления недостатков оказания услуг в части продолжительности ожидания предоставления услуги	до 1 декабря 2017 года	информационная справка ответственный - Голендухина Е.Б., заместитель директора
3.2.	Внесение изменений сроков выполнения услуги в Договоре на информационно-библиотечное обслуживание по межбиблиотечному абонементу	до 1 декабря 2017 года	договор на информационно-библиотечное обслуживание по МБА ответственный - Голендухина Е.Б., заместитель директора
3.3.	Проведение мероприятий по измерению и анализу рабочих нагрузок сотрудников СОУНБ, участвующих в предоставлении услуг: изучение использования рабочего времени работников, занятых обслуживанием пользователей. – хронометраж отдельных процессов и операций	1 раз в полугодие	акт хронометража Ответственный - Голендухина Е.Б., заместитель директора
3.4.	Обеспечение распределения нагрузки между сотрудниками СОУНБ в соответствии с часами наибольшей проходимости (загруженности) СОУНБ: - изучение читательских потоков в течение дня (АБИС ОРАС); - корректировка ежемесячного Графика дежурств в отделах обслуживания	постоянно	штатное расписание, график дежурств в отделах обслуживания ответственные - Голендухина Е.Б., заместитель директора, Шевченко Н. Ю., гл. специалист
4. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»			

4.1.	Проведение анализа недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников СОУНБ	до 1 декабря 2017 года	информационная справка ответственный - Голендухина Е.Б., заместитель директора
4.2.	Проведение тематических совещаний с работниками СОУНБ по вопросам повышения качества работы с посетителями	ежеквартально	отчет руководителю СОУНБ ответственные – Голендухина Е.Б., Коптяева М.В., Колчин А.Н. – заместители директора по направлениям деятельности
4.3.	Разработка программы повышения квалификации работников СОУНБ	до 20 декабря 2017 года	раздел в плане работы СОУНБ на 2018 год ответственный – Коптяева М.В., заместитель директора
4.4.	Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях СОУНБ, а также их участию в проводимых мероприятиях	до 20 декабря 2017 года	приказ директора СОУНБ ответственный – Опарина О. Д., директор
5. Мероприятия по совершенствованию деятельности по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
5.1.	Проведение анализа результатов Независимой оценки СОУНБ на предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг	до 1 декабря 2017 года	информационная справка ответственный - Голендухина Е.Б., заместитель директора
5.2.	Организация контроля качества оказания услуг в СОУНБ: - опросы пользователей, - контроль записей в Книге жалоб и предложений; - отслеживание обращений граждан через сайт СОУНБ	постоянно	отчет руководителю СОУНБ, ежеквартально ответственный - Голендухина Е.Б., заместитель директора
5.3.	Привлечение населения в СОУНБ посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями	постоянно	раздел в годовом плане СОУНБ на 2018 год. ответственный - Гармс Е.С., заместитель директора

5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей СОУНБ, в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	отчет руководителю СОУНБ, ежемесячно ответственный - Голендухина Е.Б., заместитель директора
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан: - ответы на запросы граждан; - проведение совещаний в отделах.	постоянно	отчет руководителю СОУНБ, ежемесячно ответственный - Голендухина Е.Б., заместитель директора
5.6.	Проведение анализа текстовых комментариев в результатах проведения Независимой оценки СОУНБ на предмет выявления недостатков и предложений по оказанию услуг	до 1 декабря 2017 года	информационная справка ответственный - Голендухина Е.Б., заместитель директора
5.7.	Информирование посетителей СОУНБ об их праве участия в Независимой оценке: информация на сайте СОУНБ, в средствах массовой информации	постоянно	информационные материалы и публикации на сайте, в средствах массовой информации ответственный – Гармс Е.С., заместитель директора
5.8.	Разработка планов проведения информационно-разъяснительной работы с населением по вопросам проведения Независимой оценки в 2018 году и возможности участия в ней граждан	до 20 декабря 2017 года	раздел в годовом плане работы СОУНБ на 2018 год ответственный – Гармс Е.С., заместитель директора
5.9.	Улучшение качества информационно-рекламной полиграфической продукции организации (при наличии финансирования)	постоянно	информационно-рекламная продукция СОУНБ ответственный - Коптяева М.В., заместитель директора

Директор библиотеки:



О.Д. Опарина

24.11.2017