



УТВЕРЖДАЮ
Директор МКУК «ЦБС» ТГП ТР
Н.В. Ковтун
2017 г.

План мероприятий по улучшению качества услуг,
оказываемых муниципальным казенным учреждением культуры
«Централизованная библиотечная система»
Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района
по результатам независимой оценки качества услуг
на 2018 год

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок | Ответственное лицо | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения |
|-------|--|---|---------------|---|--|---|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации культуры: | | | | | |
| 1.1 | – Размещение и оперативное обновление информации об учреждении на официальном сайте МКУК «ЦБС» ТГП ТР (bibliotih.ru) и информационных стендах структурных подразделений; | Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры | Постоянно | Директор учреждения, руководители структурных подразделений | Информационная открытость учреждения, рост числа получателей услуг | Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении и предоставляемых услугах |
| 1.2 | – Разработка и распространение буклетов, визиток, листовок о деятельности учреждения. | | Постоянно | Руководители структурных подразделений | | |
| 1.3 | – Размещение на сайте учреждения публичного отчета о деятельности за предыдущий год. | | I кв. 2018 г. | Директор учреждения, администратор сайта | | |

| | | | | | | |
|-----|--|--|----------------------------|---------------------|--|--|
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | |
| 2.1 | – Улучшение материально-технической базы учреждения (проведение косметических ремонтов структурных подразделений, обновление компьютерного парка, программных продуктов, оборудования) | По результатам независимой оценки качества (средний бал - 9,1) | Согласно финансового плана | Директор учреждения | Рост числа получателей услуг | Повышение уровня комфортности пребывания посетителей в учреждении |
| 2.2 | – Развитие и совершенствование электронных сервисов, предоставляемых пользователям библиотеки | По результатам независимой оценки качества (средний бал - 9,2) | Постоянно | | Улучшение качества предоставляемых услуг | |
| 2.3 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья: | По результатам независимой оценки качества (средний бал - 7,1) | | Директор учреждения | Улучшение качества предоставляемых услуг | Увеличение числа обращений в библиотеку пользователей с ограниченными возможностями здоровья |
| | – Дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на контрастном фоне или с применением рельефно-точечного шрифта Брайля; | | III кв. 2018 г. | | | |
| | – Повышение качества оказания необходимой помощи инвалидам и маломобильным гражданам в преодолении барьеров; | | Постоянно | | | |
| | – Проведение инструктажа сотрудников библиотеки, осуществляющих обслуживание читателей с ограниченными возможностями здоровья. | | Постоянно | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|---|------------|---|--|---|
| 3. | Удовлетворенность качеством оказания услуг: | | | | | |
| 3.1 | – Изучение мнения получателей услуг путем проведения анкетирования, отзывов потребителей на сайте и в книгах отзывов и предложений; | По результатам независимой оценки качества (средний бал – 9,6) | II, IV кв. | - Руководители структурных подразделений, гл. библиотекарь ОМО по прогнозированию и развитию библиотечного дела | Улучшение качества предоставляемых услуг | - Наличие и доступность способов обратной связи с получателями библиотечных услуг; - Процент пользователей, положительно оценивших качество предоставляемых услуг. |
| 3.2 | – обеспечение технической возможности выражения мнений о качестве оказания услуг на официальном сайте учреждения. | | Постоянно | - Администратор сайта | | |

