

Утвержден приказом директора
ГАУК СО «СОУНБ им. В. Г. Белинского»
от 26.05.2017 № 49-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 2016 году независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Свердловской области, в отношении которых Министерство культуры Свердловской области осуществляет функции и полномочия учредителя, на 2017 год

Номер строки	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный
1. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1	Назначение ответственных за ведение официального сайта учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: - актуализация «Регламента предоставления информации для размещения на сайте ГАУК СО «СОУНБ им. В.Г. Белинского» (п.1.2.), прил. 1 «Матрица ответственности предоставления и размещения информации на сайте»	до 01 июня 2017 года	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности, Яковлева М.В., заведующая отделом мультимедийных технологий
1.2.	Наполнение официального сайта в информационно-коммуникационной сети «Интернет» необходимой информацией в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации и других правовых актов РФ в Свердловской области: - актуализация «Положения об официальном веб-сайте ГАУК СО «СОУНБ им. В.Г. Белинского»	до 01 июня 2017 года	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности; Яковлева М.В., заведующая отделом мультимедийных технологий
1.3.	Своевременное пополнение и актуализация информации на официальном сайте учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: - в соответствии с «Регламентом предоставления информации для размещения на сайте ГАУК СО	постоянно	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности; Яковлева М.В., заведующая отделом мультимедийных технологий

	«СОУНБ им. В.Г. Белинского»		
1.4.	Проведение анализа используемых форм и методов информирования населения о предстоящих мероприятиях учреждения: - анализ количества посещений на основании паспортов массовых мероприятий	ежеквартально	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности
1.5.	Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения культуры и расширение использования инструментов SMM-предложения (SMM – маркетинг в социальных сетях): - дополнительный информационный сайт ekb-belinka.ru (при наличии финансирования оплаты доп. хостинга)	до 01 августа 2017 года	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности; Соловьева Е.В., заведующая отделом культурно-массовых коммуникаций Опарина О. Д., директор
1.6.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: - диагностика сайта с помощью инструментов: "Яндекс Вебмастер" и "Google для веб-мастеров"; автоматическая проверка «битых» ссылок; аналитика использования сайта с помощью "Google Analytics" и "Яндекс Метрики".	постоянно	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности; Яковлева М.В., заведующая отделом мультимедийных технологий
2. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»			
2.1.	Проведение опроса посетителей учреждения на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении: - анкетирование пользователей библиотеки (отдел регистрации читателей и библиотечной статистики)	ежеквартально	Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе
2.2.	Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса	постоянно	Опарина О.Д., директор библиотеки, Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе
2.3.	Направление сотрудников учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными	Постоянно	Коптяева М.В., заместитель директора по научной и методической деятельности

	<p>возможностями здоровья, на обучение по соответствующим программам повышения квалификации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Профессиональный тренинг «Служба сопровождения инвалидов в учреждениях культуры» (НМЦ «Доступная среда» на базе СОСБС – 4 чел.); - III Летняя международная школа «Тифлокомментирование как новая услуга для людей с проблемами зрения» (1 чел.) 	<p>1 раз в квартал (30 марта, 11 мая, 28 сентября, 28 ноября)</p> <p>29 – 30 августа</p>	
2.4.	<p>Размещение/актуализация на Интернет-сайтах информации о предоставленных бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - актуализация Правил пользования, Перечня и Прейскуранта услуг СОУНБ 	июль 2017 года	Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе
2.5.	<p>Заключение договоров о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	постоянно	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности
2.6.	<p>Проведение опроса посетителей учреждения культуры на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы потребителями и могли бы дополнить действующий перечень услуг учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анкетирование пользователей библиотеки (отдел регистрации читателей и библиотечной статистики) 	ежеквартально	Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе
3. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «Время ожидания предоставления услуги»			
3.1.	<p>Принятие мер по обеспечению удобства пользования электронными каталогами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оптимизация работы программного обеспечения OPAC Global; - организация внутренних рабочих процессов по использованию ПО OPAC Global. 	до 01 августа 2017 года	Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе; Шевченко Н.Ю., главный специалист по информационным технологиям
3.2.	<p>Проведение мероприятий по измерению и анализу рабочих</p>	постоянно в течение года	Голендухина Е.Б., заместитель директора по

	нагрузок сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении услуг: изучение использования рабочего времени работников, занятых обслуживанием пользователей: - фотография рабочего дня, самофотография, - хронометраж отдельных процессов и операций		библиотечной работе
3.3.	Обеспечение распределения нагрузки между сотрудниками учреждения в соответствии с часами наибольшей проходимости (загруженности) учреждения: - изучение читательских потоков в течение дня, - корректировка ежемесячного Графика дежурств в отделах обслуживания	постоянно	Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе
4. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»			
4.1.	Проведение тематических совещаний с работниками учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями: - включение вопросов повышения качества обслуживания в повестку совещания заведующих отделами СОУНБ им. Белинского.	до 01 июля 2017 года 20.06.2017 г.	Опарина О.Д., директор библиотеки
4.2.	Разработка и принятие Кодекса этики и служебного поведения работников учреждения:	утвержден, размещён на сайте библиотеки	Опарина О.Д., директор библиотеки
4.3.	Разработка системы поощрения работников учреждения по итогам внутреннего мониторинга качества работы с посетителями: - в рамках системы эффективного контракта	до 01 июля 2017 года	Опарина О.Д., директор библиотеки
4.4.	Разработка программы повышения квалификации работников учреждения: - раздел 7.3 «План повышения квалификации для сотрудников СОУНБ им. В. Г. Белинского» в годовом плане работы СОУНБ на 2017 год	постоянно	Коптяева М.В., заместитель директора по научной и методической деятельности

4.5.	Проведение анализа соответствия условий работы персонала учреждения действующим нормативам и нормам: - аттестация рабочих мест работников, занятых обслуживанием пользователей	до 01 августа 2017 года	Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе, Киселева В.М., инженер по охране труда
4.6.	Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях учреждения, а также участию в проводимых мероприятиях: - включение в структуру отдела регистрации читателей и библиотечной статистики сектора дополнительных услуг, - включение в ДИ зав. сектором обязанностей по сопровождению лиц с ограниченными возможностями здоровья. - дополнение Правил пользования библиотекой порядком обслуживания лиц данной категории	до 01 июля 2017 года	Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе
5. Мероприятия по устранению выявленных недостатков по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»			
5.1.	Организация контроля качества оказания услуг в учреждении: - опросы пользователей (анкетирование, устные опросы), - Книга жалоб и предложений, - электронная форма обращений граждан на сайте библиотеки, - визуальный контроль	постоянно	Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе
5.2.	Проведение анализа стоимости дополнительных платных услуг учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам пользователей: - опрос пользователей, получивших дополнительные платные услуги, о доступности и соответствии цена/качество	ежеквартально	Шитикова О.Н., главный бухгалтер библиотеки Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе
5.3.	Привлечение населения в учреждение посредством создания при учреждении общественных объединений;	постоянно	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности

	- клубные объединения при отделах библиотеки (9 клубов), действующие на основании «Положения о клубной деятельности СОУНБ им. В.Г. Белинского» и паспортов клубов		
5.4.	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг: - результаты анкетирования, - анализ книги жалоб и предложений, - анализ письменных обращений	постоянно	Голендухина Е.Б., заместитель директора по библиотечной работе, Макарова Е.А., начальник юридического отдела
5.5.	Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан	постоянно	Опарина О.Д., директор библиотеки
5.6.	Разработка плана мероприятий по информированию посетителей учреждения об их праве участия в независимой оценке качества оказания услуг учреждением	до 01 июня 2017 года	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности
5.7.	Информирование посетителей учреждения об их праве участия в независимой оценке качества оказания услуг учреждением: - размещение информации на информационных стендах библиотеки, в отделе регистрации читателей и библиотечной статистики, на сайте.	постоянно	Гармс Е.С., заместитель директора по социокультурной деятельности