

Отчет о выполнении плана мероприятий по улучшению качества работы
МБУК «Централизованная библиотечная система» в 2017 году.

№ п. п.	Наименование мероприятия	Основание включения в План (результат независимой оценки качества)	Выполнение
Обеспечение открытости и доступности информации об учреждении			
1	Актуализация содержания официального сайта	10 баллов из 12 возможных	<p>В 2017 г. была произведена следующая актуализация содержания сайта МБУК «ЦБС»: добавлены разделы «Независимая оценка качества работы»; «Интернет – приемная». В разделе «О системе», подраздел «Документы» дополнен следующими документами: «Устав МБУК «Централизованная библиотечная система»; «Свидетельство о государственной регистрации»; «Приказ о назначении руководителя организации»; «Положение о библиотеке-филиале МБУК «Централизованная библиотечная система»; «Муниципальное задание на 2017 год и на плановый период 2018-2019 гг.»; «Порядок оказания муниципальной услуги библиотеками МБУК «Централизованная библиотечная система»; «Положение о дополнительных сервисных услугах»; «Отчет о результатах деятельности учреждения за 2016 год».</p> <p>Добавлена функция мониторинга сайта «Спутник. Аналитика»</p>
2	Доведение до	10 баллов из 12	В подразделе «Документы»

	пользователей информации о выполнении муниципального задания, отчета о результатах деятельности МБУК «ЦБС»	возможных	размещены документы «Муниципальное задание на 2017 год и на плановый период 2018-2019 гг.» и «Отчет о результатах деятельности учреждения за 2016 год». В разделе «Читателям» размещена информация «Анализ деятельности библиотек МБУК «ЦБС» с 2013 по 2016 гг.»
3	Обеспечение более широкого информирования получателей услуг о проводимых мероприятиях, новых услугах	10 баллов из 12 возможных	В течение года на сайте МБУК «ЦБС» было опубликовано 340 информационных сообщений о деятельности библиотек. В российских, республиканских и городских СМИ опубликовано 115 информационных сообщений о деятельности библиотек МБУК «ЦБС». Во всех библиотеках имеются информационные стенды.
Обеспечение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения			
4	Проведение внутренней оценки общего состояния и оформления помещений библиотек системы	22 балла из 24 возможных	Ежеквартально проводится оценка общего состояния и оформления библиотек
5	Контроль общего состояния и оформления помещений библиотек системы	22 балла из 24 возможных	В течение года, ежеквартально, проводится контроль общего состояния и оформления помещений библиотек, недостатки оперативно устраняются. Произведен ремонт фасада и помещений в Центральной городской детской библиотеке. Произведен частичный косметический ремонт в следующих библиотеках: библиотеке – филиале № 7, библиотеке – филиале № 8; библиотеке – филиале № 9; библиотеке –

			филиале № 18.
6	Обеспечение раскрытия информации независимой системы учета посещений сайта МБУК «ЦБС»	22 балла из 24 возможных	Добавлена функция мониторинга сайта «Спутник. Аналитика»
7	Создание раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг» на сайте МБУК «ЦБС» с обеспечением доступа не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	22 балла из 24 возможных	На сайте МБУК «ЦБС» создан раздел «Независимая оценка качества работы» с обеспечением доступа в один переход по сайту.
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения			
8	Повышение профессиональной компетентности работников учреждения в области профессиональной этики, коммуникаций при взаимодействии с коллегами и посетителями	13 баллов из 14 возможных	Проводится производственная учеба, организуются производственные совещания.
Обеспечение удовлетворенности качеством оказания услуг			
9	Обеспечение контроля за поддержанием в чистоте, исправном состоянии мест общего пользования	14 баллов из 15 возможных	В течение года, ежемесячно, проводится контроль за поддержанием в чистоте, исправном состоянии мест общего пользования. Произведена замена сантехнического оборудования в Центральной городской библиотеке; библиотеке – филиале № 4; библиотеке – филиале № 9; библиотеке – филиале № 18. Осуществлен ремонт водонагревательной системы в библиотеках № 5,13. Осуществлен ремонт и замена канализационных труб в библиотеке – филиале № 6. Произведена установка пандуса в библиотеке –

			филиале № 3.
10	Обеспечение контроля состояния территорий библиотек системы	14 баллов из 15 возможных	В течение года, ежемесячно, проводится контроль состояния территорий библиотек. Регулярно проводятся субботники по уборке прибиблиотечных территорий. Установлены ограждения, отделяющие территорию Центральной городской библиотеки от проезжей части.
11	Обеспечение повышения качества проведения культурно-массовых мероприятий, оказания услуг.	14 баллов из 15 возможных	Повышение качества проведения культурно-массовых мероприятий, оказания услуг, обеспечивается за счет проведения семинарских занятий, методических консультаций, обзоров профессиональных журналов.