

УТВЕРЖДАЮ
 Врио директора
 ГБУ «Национальная библиотека
 РД им. Р.Гамзатова

 Мамаева А.И.
 26 ноября 2017г.

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг
 ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р.Гамзатова»**

№	Наименование мероприятия	Основные мероприятия, позволяющие достигнуть планируемые результаты	Срок реализации	Ответственный
1. Повышение открытости и доступности информации об организации культуры				
1.1	Повышение качества содержания информации на сайте библиотеки. Регулярное размещение информации о проводимых мероприятиях на сайте библиотеки.	Систематическое обновление	Ежедневно	Зам. директора по связям с общественностью и СМИ Мугадов А.М.
1.2	Повышение качества информации о работе организации в СМИ, в социальных сетях	Систематические публикации, обновления	Ежедневно	Зам. директора по связям с общественностью и СМИ Мугадов А.М.
1.3	Совершенствование официального сайта библиотеки в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	Создание новой версии официального сайта	I квартал 2018г.	Зав. отделом интернет - обслуживания и веб-сайта Трунова Т.В.
1.3.	Доступность сведений о ходе рассмотрения	Создание	I квартал 2018г	Зам. директора по связям с

	обращений граждан, поступивших в организацию от получателей услуг	Интернет - приемной для обращения граждан		общественностью и СМИ Мугадов А.М.
2. Повышение комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми пользователям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Оптимизировать работу действующих электронных сервисов при плановых технических работах Интернет-сайта	В течение 2018 года	Зав. отделом автоматизации и технического обслуживания Микотина Н.М.
3. Время ожидания предоставления услуг				
3.1	Простота/удобство электронного каталога	Повысить удобство пользования электронным каталогом на основе самообследования. Произвести переработку формы электронного каталога с использованием современных технологий	В течение 2018 года	Зав. отделом автоматизации и технического обслуживания Микотина Н.М.
4. Повышение компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации				
4.1	Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг общением с работниками библиотеки Проведение мероприятий, направленных на обучение персонала взаимодействию с получателями услуг.	Формировать показатели эффективности основного персонала с учетом требований Кодекса этики Российского библиотекаря.	Постоянно	Все работники
5. Повышение удовлетворенности качеством оказания услуг				
5.1	Наличие на официальном сайте порядка оценки качества работы; результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества деятельности	Создать на сайте библиотеки раздел посвященный независимой оценке качества предоставляемых услуг с наличием обратной связи с мнениями получателей услуг	I квартал 2018г.	Зав. отделом интернет-обслуживания и веб-сайта Трунова Т.В.