

**План работы по повышению качества оказания услуг  
организациями социальных услуг в МБУК «Поронайская ЦБС»,  
по результатам проведения независимой оценки качества в 2017 году**

**1. Повышение открытости и доступности информации о библиотеках МБУК «Поронайская ЦБС»**

<b>п/п</b>	<b>Мероприятия</b>	<b>Сроки</b>
1.1	Актуализировать указанные на официальных сайтах организаций адреса электронной почты, обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса организации, назначить конкретного сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полноту подготавливаемых ответов	До 15.10.2017
1.2	Сохранить оперативность ответов на обращения в учреждения посредством электронной почты и обратной связи (для обращений, заказа книг и т.д.) на сайте МБУК «Поронайская ЦБС» ( <a href="http://www.поронайская-цбс.рф">www.поронайская-цбс.рф</a> )	Постоянно
1.3	Обеспечить подготовку наиболее полных ответов, с предоставлением информации и разъяснений по заданным вопросам	Постоянно
1.4.	При подготовке ответов давать не только ссылку на сайт организации, но и пояснения по конкретно заданным вопросам. Если в поступившем обращении недостаточно информации для полного ответа, то постараться уточнить необходимые данные, а затем подготовить ответ	Постоянно
1.5	На сайте МБУК «Поронайская ЦБС» ( <a href="http://www.поронайская-цбс.рф">www.поронайская-цбс.рф</a> ) разработать отдельные странички для библиотек-филиалов	До 14.09.2017

**2. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания**

2.1	Провести работу по улучшению доступности для всех категорий клиентов, в том числе для маломобильных и передвигающихся на колясках (рекомендуется руководствоваться СП 59.133.30.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001), обеспечить соответствие по следующим параметрам:	3 квартал 2018 года
2.2	удобный уровень места установки и высоты кнопки вызова специалиста для людей, передвигающихся на колясках	
2.3	Продолжить работу с аудиоматериалами	Постоянно
2.4	Организовать активную рекламу книг со шрифтом Брайля	Постоянно

**3. Оценка комфортности условий, в которых осуществляется культурная деятельность, материально-технического обеспечения учреждения**

3.1	Организовать активную рекламу наличия оргтехники компьютер, принтер, сканер и т.д.) в библиотеках-филиалах для обслуживания читателей	Постоянно
3.2	Выйти с очередным предложением на Администрацию Поронайского городского округа о «переселении» библиотеки-филиала с. Восток	Ноябрь 2017 года
3.3	Внести в план финансово-хозяйственной деятельности на 2019 год МБУК «Поронайская ЦБС» пункт о покупке детской игровой площадки	2 квартал 2018

**4. Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников**

4.1	Провести обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям	4 квартал 2017 года
-----	--	------------------------