Утверждаю

Директор МБУ ЦБС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Филиппова Л.Н.

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

Утв. приказом от 17.11.2016 №85-Од

**План мероприятий по повышению качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Мончегорская централизованная библиотечная система»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Максимальное количество баллов** | **Полученное количество баллов** | **Мероприятия по повышению качества услуг** | **Срок выполнения** | **Ответственный** |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг**  **и доступность их получения»** | | | | | |
| 2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | 5 | 4,7 | 1. Организация дополнительных мест для читателей в зоне юношеского чтения 2. Разработка дизайн-проекта гардероба | Ноябрь, 2016  1 кв. 2017 г. | Скрябина Т.А.  Соловьева М.А. |
| 2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 5 | 4 | 1. Доработка прайс-листа, предоставление льгот отдельным категориям граждан | 1 кв. 2017 г. | Ерушникова М.Ю. |
| * 1. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | 5 | 3,52 | 1. Доработка прайс-листа, разработка системы скидок | 1 кв. 2017 г. | Ерушникова М.Ю. |
| * 1. Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5 | 4,6 | Дальнейшее благоустройство прилегающих территорий | 1 - 4кв. 2017 | Филиппова Л. Н. |
| 2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 5 | 4,45 | 1. Перевод сайта на платформу с мобильной версией | 2017-2018 гг. | Аникова Т.Н. |
| **Критерий «Время ожидания предоставления услуги»** | | | | | |
| 3.1. Удобство графика работы организации культуры | 7 | 6,15 | 1. Увеличение времени оказания сервисных услуг (с 9-00 до 19-00) 2. Оказание сервисных услуг в ЦГБ в выходной день (пятница). | 1 кв. 2017 г.  Ноябрь 2016 г. | Попова Н.Е.  Ерушникова М.Ю.  Ерушникова М.Ю. |
| 3.3. Простота/удобство электронного каталога | 7 | 6,01 | 1. Доработка руководства по пользованию электронным каталогом | 2 кв. 2017 г. | Ряскина И.А. |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»** | | | | | |
| 4.1. Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры | 7 | 6,69 | 1. Проведение тренингов по корпоративной культуре и культуре общения 2. Повышение квалификации сотрудников | 2017-2018 гг. | Яцуненко О.С. |
| **Критерии «Удовлетворенность качеством оказания услуг»** | | | | | |
| 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом | 5 | 4,74 | 1. Проведение ежеквартальных мониторингов качества оказания услуг | 2016-2018 гг. | Ерушникова М.Ю. |
| 5.5. Наличие информации о новых изданиях | 10 | 8,6 | 1. Доработка раздела сайта, посвящённого новинкам литературы | 1 кв. 2017 г. | Ряскина И.А.  Николаева Ю.В.  Аникова Т.Н. |