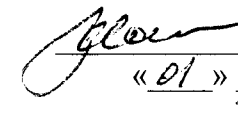


УТВЕРЖДАЮ
Директор ФБУ «ЦНТБ СиА»

 З.Х. Мамедова
«01» *декабрь* 2017 г.

План-график
мероприятий ФБУ «ЦНТБ СиА» по достижению максимальных значений показателей качества оказания услуг

№	Показатель	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1. Открытость и доступность информации об организации				
1	Наличие информации о деятельности Учреждения на официальном сайте ФБУ «ЦНТБ СиА» в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 года	Систематическое обновление размещенной на официальном сайте учреждения информации о деятельности ФБУ «ЦНТБ СиА»: - сведения о видах предоставляемых услуг; - нормативные правовые акты, устанавливающие цены на услуги, перечень оказываемых платных услуг; - планы финансово-хозяйственной деятельности; - анонсы мероприятий; - информацию о выполнении государственного задания; - отчет о результатах деятельности учреждения; - результаты независимой оценки качества оказания услуг; - план по улучшению качества работы.	Постоянно по мере необходимости	Начальник отдела Покусаев А.С.
2	Наличие общей информации об Учреждении на официальном сайте ФБУ «ЦНТБ СиА» в сети Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 года	Систематическое обновление размещенной на официальном сайте учреждения общей информации о ФБУ «ЦНТБ СиА»: - местонахождение, почтовый адрес, схема проезда; - структура организации, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты - ФИО, должности, контакты руководящего состава. - учредительные документы.	Постоянно по мере необходимости	Начальник отдела Покусаев А.С.

3	Доступность и актуальность информации о деятельности ФБУ «ЦНТБ СиА», размещенной на территории Учреждения	<p>1. Систематическая актуализация содержания информационных стендов, размещенных на территории Учреждения.</p> <p>2. Обновление информации о планируемых и проведенных мероприятиях.</p> <p>3. Систематическое информирование получателей услуг о новых поступлениях литературы в фонды.</p>	<p>Постоянно по мере необходимости.</p> <p>Не реже 1 раза в неделю.</p> <p>Постоянно по мере необходимости.</p>	<p>Начальник отдела Шишелова И.О.</p> <p>Начальник отдела Покусаев А.С.</p> <p>Начальник отдела Кренева Т.Е.</p>
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				
2.1	Комфортность условий пребывания в ФБУ «ЦНТБ СиА»	Анкетирование получателей услуг по вопросу условий пребывания с целью изучения их мнения и организации необходимых мероприятий.	Постоянно.	Начальник отдела Шишелова И.О.
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Для расширения ассортимента предоставляемых услуг учреждением подготовлен и направлен на утверждение в Минстрой России Устав ФБУ «ЦНТБ СиА» в новой редакции.	2 квартал 2018 года	Начальник отдела Покусаев А.С.
2.3	Удобство пользования электронными сервисами	Совершенствование существующего и разработка новых (дополнительных составляющих блоков) электронного ресурса учреждения.	4 квартал 2018 г.	Начальник отдела Покусаев А.С.
2.4	Удобство графика работы	Анкетирование получателей услуг по вопросу удобства графика работы с целью изучения их мнения и организации необходимых мероприятий.	Постоянно.	Начальник отдела Шишелова И.О.
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями.	<p>1. Обеспечение парковочного места инвалида.</p> <p>2. Оснащение Учреждения специальными устройствами для доступа инвалидов (входные зоны, раздвижные двери).</p> <p>3. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению, дублирование необходимой звуковой и зрительной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом.</p>	<p>4 квартал 2017 года</p> <p>4 квартал 2017 года</p> <p>4 квартал 2017 года</p>	<p>Заместитель директора Мангасаров А.Г.</p> <p>Заместитель директора Мангасаров А.Г.</p> <p>Заместитель директора Мангасаров А.Г.</p>

		4.Сопровождение посетителей по территории здания до читального зала. 5.Организация обслуживания для маломобильных групп населения на дому. 6.Обслуживание инвалидов по зрению и слуху в выделенной зоне читального зала, оборудованной специальными средствами. 7.Организация обучения персонала Учреждения работе с лицами с ограниченными возможностями.	Постоянно. Постоянно. Постоянно. Постоянно.	Начальник отдела Шишелова И.О. Начальник отдела Шишелова И.О. Начальник отдела Шишелова И.О. Заместитель директора Мангасаров А.Г.
3.Время ожидания предоставления услуг				
3.1	Соблюдение режима работы	Систематическая работа по соблюдению трудовой дисциплины сотрудниками Учреждения.	Постоянно.	Директор Мамедова З.Х.
3.2	Соблюдение сроков предоставления услуг	1.Организация работы по повышению квалификации сотрудников Учреждения. 2.Организация работы по проведению аттестаций сотрудников Учреждения.	Постоянно. Постоянно.	Директор Мамедова З.Х. Директор Мамедова З.Х.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников				
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала	Систематическая работа с сотрудниками Учреждения по обеспечению соблюдения требований Кодекса этики и служебного поведения, утв.приказом ФБУ «ЦНТБ СиА» от 05.08.2015г. №18.	Постоянно.	Директор Мамедова З.Х.
4.2	Компетентность персонала	Систематическая работа по повышению профессионального уровня.	Постоянно.	Личный состав Учреждения.