План мероприятий
по улучшению качества работы
ГБУК НО «Нижегородская государственная областная библиотека им. Т.А. Мавриной»

№	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры					
1.1.	Разместить/дополнить информацию на сайте учреждения: - адрес электронной почты; - структура учреждения культуры; - сведения об учредителе; - учредительные документы.	Информационная открытость (наполнение сайта учреждения).	Постоянно	Заместитель директора НГОДБ	Информированность получателей услуг.
1.2.	Разместить / дополнить информацию о выполнении государственного/ муниципального задания, отчеты о результатах деятельности учреждения культуры сайте bus.gov.ru.	Информационная открытость (наполнение сайта bus.gov.ru).	По мере необходимости	Заместитель директора НГОДБ	Информированность получателей услуг.
1.3.	Разместить/дополнить информацию о планируемых мероприятиях на сайте учреждения.	Информационная открытость (наполнение сайта учреждения).	Постоянно.		
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1.	Мероприятия, направленные на улучшение уровня комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений).	Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.	Постоянно.	Заместитель директора НГОДБ	Размещение в фойе учреждений «Книги отзывов и предложений».
2.2.	Разместить/дополнить информацию на сайте учреждения по следующим критериям: - перечень услуг, предоставляемых учреждением	Наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.	Постоянно.	Заместитель директора НГОДБ	Информированность получателей услуг. Работа над созданием инфраструктуры для

	культуры; - ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; - дополнительные услуги, предоставляемые				граждан с ограниченными возможностями.
2.3.	Мероприятия, направленные на улучшение уровня комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений).	Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.	Постоянно.	Заместитель директора НГОДБ	Информированность получателей услуг. Работа над созданием инфраструктуры для граждан с ограниченными возможностями.
2.4.	Транспортная и пешая доступность учреждения культуры.	Доступных транспортная и пешая учреждения культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.	Постоянно.	Заместитель директора НГОДБ	Работа над созданием инфраструктуры учреждения культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями.
2.5.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).	Информационная открытость.	Постоянно.	Заместитель директора НГОДБ	Информированность получателей услуг. Анкетирование получателей услуг .
3. Время ожидания предоставления услуги					
3.1.	Удобство графика работы учреждения культуры.	Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.	Постоянно.	Заместитель директора НГОДБ	Информированность получателей услуг. Анкетирование получателей услуг.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры					
4.1.	Доброжелательность, вежливость и	Профессионализм	Постоянно.	Заместитель	Подготовка и

	компетентность персонала учреждения культуры.	персонала, профессиональная этика.		директора НГОДБ	обсуждение предложений по улучшению качества работы. Взаимодействие с работниками учреждения (семинары, курсы, круглые столы).
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.	Качество и разнообразие проводимых мероприятий, Разнообразие клубных формирований.	Постоянно.	Заместитель директора НГОДБ	Проведение мероприятий для обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждения культуры на официальном сайте в сети «Интернет».
5.2.	Улучшение качество проведения культурно-массовых мероприятий. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Удовлетворение запросов получателей услуг.	Постоянно	Заместитель директора НГОДБ	Информированность получателей услуг. Анкетирование получателей услуг.
6. Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья					
6.1.	. Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья.	Наличие доступных условий для получения услуг для граждан с	По мере необходимости .	Заместитель директора НГОДБ	Информированность получателей услуг. Работа над

	населения с ограниченными возможностями здоровья.	условий для получения услуг для граждан с ограниченными возможностями	необходимости .	директора НГОДБ	сть получателей услуг. Работа над созданием инфраструктуры для граждан с ограниченными возможностями.

Директор НГОДБ Н.И. Бочкарёва