

**План по улучшению качества оказания услуг
федеральным государственным бюджетным учреждением
«Президентская библиотека имени Б.Н.Ельцина»**

№ п/п	Содержание	Срок
1	Проанализировать информацию о деятельности учреждения, размещенную на интернет-портале, и представить предложения по улучшению её качества (сведения о библиотеке, доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, сроки выполнения заказов литературы, возможность размещения договора оферты на передачу электронных материалов и др.)	I квартал 2018 г.
2	Подготовить приказ об обеспечении доступа к информации о деятельности учреждения (в развитие приказа Управления делами Президента Российской Федерации)	I квартал 2018 г.
3	Проработать вопрос о подготовке и размещении в здании информационных стендов и навигационных табличек для лиц с ограниченными возможностями здоровья	I квартал 2018 г.
4	Подготовить предложения о создании условий для работы и отдыха лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждении	I квартал 2018 г.
5	Организовать экскурсионное обслуживание с учетом различных возрастных групп и интересов посетителей	I квартал 2018 г.
6	Проинформировать региональные центры удаленного доступа к ресурсам ПБ о перечне возможностей Президентской библиотеки для региональных учреждений (библиотек, архивов, музеев, СМИ и т. д.)	I квартал 2018 г.
7	Проинформировать общественность через СМИ и социальные сети о порядке работы учреждения	I квартал 2018 г.
8	Предложить тематику опросов посетителей портала по актуальным вопросам деятельности учреждения	I квартал 2018 г.

9	Подготовить план-график тренингов и курсов для сотрудников учреждения с целью повышения культуры обслуживания и формирования благоприятного морально-психологического климата в коллективе	II квартал 2018 г.
10	Сформировать кадровый резерв учреждения	II квартал 2018 г.
11	Сформировать предложения по совершенствованию договорно-правовой работы учреждения при оказании услуг	II квартал 2018 г.
12	Проработать вопрос о формах библиотечного обслуживания посетителей различных возрастных групп	II квартал 2018 года
13	Проработать вопрос о возможности организации в рамках Ежегодного интеграционного форума ПБ мероприятия, посвященного проблемам анализа и оценки информационно-библиотечных услуг	III квартал 2018 г.
14	Организовать совещание с привлечением представителей центров удаленного доступа Президентской библиотеки для принятия совместных мер по совершенствованию качества оказываемых услуг	III квартал 2018 г.
15	Организовать привлечение волонтеров для участия в работе с посетителями учреждения и участниками мероприятий	постоянно
16	Продолжить аттестацию сотрудников, включив в перечень вопросов проблематику качества и эффективности оказания услуг учреждением	постоянно