

Утверждаю

Врио генерального директора РНБ

Е.В.Тихонова

«01» марта 2016 г.

### План мероприятий

по улучшению качества работы  
Федерального государственного бюджетного учреждения  
«Российская национальная библиотека» (РНБ)  
на 2016 год

В соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и Приказом МК РФ № 277 от 20 февраля 2015 г., № 288 от 28 февраля 2015 г. и № 476 от 26 февраля 2016 г. утвердить следующий план мероприятий:

#### *1. Цели разработки Плана мероприятий*

Целями разработки Плана мероприятий по улучшению качества учреждения (Плана) являются:

- 1) повышение качества удовлетворения универсальных информационных потребностей общества, организации библиотечной, библиографической и научно-информационной деятельности в интересах всех народов Российской Федерации, развития отечественной и мировой культуры, науки, образования;
- 2) сохранение национального культурно-исторического наследия, обеспечение равного и свободного доступа граждан к информационным ресурсам и участию в культурной жизни общества;
- 3) создание благоприятных условий для успешного развития РНБ.

#### *II. Основные мероприятия, направленные на повышение эффективности и качества услуг, предоставляемых учреждением*

№/пп	Наименование мероприятий	Сроки реализации	Ответственные
<i>I. Обеспечение полноты, актуальности и достоверности информации о порядке предоставления учреждением услуг</i>			
1.	Размещение утверждённого Плана Мероприятий по улучшению качества работы РНБ на сайте учреждения	1 кв. 2016 г.	Администрация, ОИ

2.	Размещение на сайте учреждения сформированного и утверждённого государственного задания РНБ	ежегодно	Администрация, ОИ
3	Публикация отчета о выполнении государственного задания с соблюдением общих требований к качеству работы РНБ	1 квартал следующего за отчетным годом	Администрация
4	Подготовка и рассмотрение предложений по улучшению качества предоставления услуг и работ	4 квартал	Администрация
<i>II. Информирование населения о системе услуг</i>			
5.	Размещение на сайте учреждения и информационных стендах сведений о предоставляемых государственных услугах	постоянно <i>(по мере обновления информации)</i>	ОИ
6	Обеспечить представление сведений, обязательных для размещения на сайте организации, в соответствии с действующим Федеральным законодательством (ФЗ №3612-1; ФЗ №149; ФЗ №273), а также нормативными актами Минкультуры (Приказ от 06.08.2013 г. №1091; Приказ от 20.02.2015 г. №277, Приказ от 26.02.2016 г. № 476)" Ответственный - ОМВ.	постоянно <i>(по мере обновления информации)</i>	ОМВ
7.	Информация о работе РНБ в печатных и электронных СМИ	постоянно	Пресс служба
8.	Размещение анонсов и новостной информации на сайте Министерства культуры РФ	постоянно <i>(по мере обновления информации)</i>	ОМВ
<i>III. Организация изучения общественного мнения о деятельности и качестве предоставления информации</i>			
9.	Устные опросы, в т. ч. дистанционные – с использованием сети Интернет, анкетирование пользователей по вопросу качества библиотечного обслуживания, отражение полученных результатов в текущей документации	в течение года	ОФО, ОИ
10.	Анализ поступивших предложений и замечаний от пользователей в ходе анкетирования	постоянно	ОФО, ОИБД
11.	Анализ поступивших предложений и замечаний, внесённых в «Книгу отзывов и предложений РНБ»	ежедневно	ОФО

<i>IV. Создание комфортных условий для пользователей, расширение спектра государственных услуг, доступных пользователям в электронном виде</i>			
12.	Модернизация сайта библиотеки	постоянно	ОИ
13	Проведение необходимых ремонтных и реконструкционных работ помещений и территории РНБ	постоянно	Администрация
14	Обновление материально-технической базы РНБ	постоянно	Администрация