



Завещаю:
 Директор МУК «ЦРМБ»
 Дыркова
 2019 г.

**План мероприятий по улучшению качества услуг
 библиотек МУК «Сергиево-Посадская центральная районная межпоселенческая библиотека»**

Наименование муниципальной услуги	Показатели характеризующие качество услуги	Мероприятия по повышению качества предоставления услуги	сроки исполнения мероприятий плана
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	Посещаемость	<p>Анализ выполнения объемных и качественных показателей муниципального задания каждого структурного подразделения библиотеки.</p> <p>Организация обслуживания пользователей с учетом требований Кодекса этики российского библиотекаря:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение равенства прав пользователей на библиотечное обслуживание вне зависимости от их пола, расы, национальности, имущественного или должностного положения, политических или религиозных убеждений, в том числе и пользователей с ОВЗ. - увеличение доли новых форм библиотечно-информационного обслуживания в общем количестве предоставляемых услуг. Развитие проектной деятельности. 	I раз в полугодие Постоянно

	<p>Расширение форм работы с удаленными пользователями: виртуальная справка, совершенствование структуры и наполнения разделов сайта библиотеки, работа по ведению страниц в социальных сетях и т.д.</p>	ежегодно
	Обновление фонда внебюджетных библиотечных пунктов	ежегодно
	Создание условий для комфортного обслуживания пользователей; работа по совершенствованию структуры библиотеки с учетом потребностей пользователей, мониторинг потребностей пользователей	ежегодно
	<p>Работа по качественному улучшению проводимых мероприятий, привлечение к их реализации социальных партнеров.</p> <p>-количество сотрудников с высшим или средним библиотечным образованием более 50 %</p>	ежегодно
	<p>Повышение квалификации специалистов библиотеки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - количество сотрудников прошедших курсы повышения квалификации (72ч.) за последние 5 лет более 90 % - участие в совещаниях, конференциях, семинарах, -участие в вебинарах, иных формах дистанционного повышения квалификации. - производственная учеба по плану обучающихся семинаров 	В соответствии с графиком
	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности	постоянно

	Внедрение электронного читательского билета для обслуживания пользователей	В соответствии с муниципальным заданием	ежегодно
	Число посещений WEB-сайта	В соответствии с муниципальным заданием	
Работа по формированию, учёту, изучению, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов.	Комплектование библиотечного фонда за отчетный период -для детей и юношества -для слепых и слабовидящих граждан	Изучение отказов на информацию, уточнение потребностей пользователей, ведение картотеки доукомплектования. Приобретение книг со шрифтом Брайля для слепых и слабовидящих Изучение отраслевого и жанрового состава фонда структурных подразделений с целью доукомплектования документами, отвечающими информационным потребностям пользователей	Постоянно в течение года в соответствии с муниципальным заданием ежегодно
Библиографическая обработка документов и создание каталогов.	Соблюдение санитарных требований к организации книжных фондов и их хранению.	Соблюдение санитарных требований к организации книжных фондов и их хранению.	Постоянно
	Своевременное списание ветхой, устаревшей литературы.	Осуществление проверок фондов структурных подразделений библиотеки. Своевременное списание ветхой, устаревшей литературы.	в соответствии с графиком постоянно
	Качественное ведение электронного каталога библиотеки и его предоставление пользователям на стационаре и в Сводном	Качественное ведение электронного каталога библиотеки и его предоставление пользователям на стационаре и в Сводном	постоянно

	<p>Персонал библиотеки, прошедший обучение (инструтирование) по вопросам связанным с предоставлением услуг инвалида</p>	<p>Составление плана-графика мероприятий по обучению Проведение мероприятий</p>	ежегодно
<p>Объём доходов, полученных от приносящей доход деятельности</p>	<p>внедрение новых форм маркетинговой деятельности: изучение информационных и сервисных потребностей пользователей, реклама информационных услуг библиотеки. Прирост доходов по отношению к предыдущему году</p>	ежегодно	
<p>Количество жалоб, полученных в отчётном периоде</p>	<p>Изучение мнений получателей услуг путем проведения устных опросов и анкетирования, в т.ч. с использованием электронной формы опроса, размещенной на сайте учреждения; Анализ предложений и замечаний, поступивших через «Книгу жалоб и предложений» и сервис «Обратная связь» и «Оставить отзыв» на сайте библиотеки Проведение внутреннего контроля за качеством предоставления муниципальных услуг в учреждении</p>	ежегодно	
	<p>Размещение на сайте библиотеки утвержденного Плана по улучшению качества услуг на 2019 год.</p>	Ежеквартально	
	<p>Размещение на сайте сведений о результатах независимой оценки качества работы Библиотеки</p>	Ежеквартально	
<p>Заполняемость штатного расписания</p>	<p>В соответствии с муниципальным заданием</p>	Ежегодно	

	<p>Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных</p> <p>Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг</p> <p>Уровень внедрения RFID-технологий и процесс обработки и хранения фонда</p>	<p>электронном каталоге области.</p> <p>Создание электронных баз данных путем аналитической росписи книг и периодических изданий для детей и юношества.</p> <p>Обеспечение свободного и равного доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.</p> <p>Размещение электронной коллекции оцифрованных изданий</p> <p>Организация выставочной деятельности ценных и редких книг.</p> <p>В соответствии с муниципальным заданием</p>	<p>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p>
--	--	---	--