

**План мероприятий по повышению качества оказываемых услуг на 2017 г.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный за исполнение
1	Анализ выполнения объемных и качественных показателей государственного задания в разрезе каждого структурного подразделения библиотеки и личных планов специалистов.	Ежеквартально	Зав. отделами
2	Изучение и анализ отказов, уточнение потребностей пользователей с целью докомплектования фонда необходимыми документами.	Ежеквартально	Зав. отделом обслуживания
3	Анализ записей в Книге жалоб и предложений (в помещении библиотеки) и Гостевой книге (на сайте библиотеки).	Ежемесячно	Зам. директора
4	Размещение и обновление (по мере необходимости) на сайте библиотеки информации об оказываемых услугах.	Январь	Зав. инновационно-аналитическим отделом
5	Размещение на сайте библиотеки анкеты для независимой оценки качества услуг.	1 квартал	Зав. инновационно-аналитическим отделом
6	Проведение мониторинга степени удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг в отделе обслуживания.	Ежеквартально	Зав. отделом обслуживания
7	Своевременное размещение на сайте библиотеки информации о новых поступлениях в библиотечный фонд.	По мере поступления	Зав. отделом обслуживания
8	Обновление электронного каталога на сайте библиотеки.	Ежеквартально	Зав. инновационно-аналитическим отделом
9	Пополнение электронных полнотекстовых баз данных.	Регулярно	Зав. отделами
10	Размещение на сайте библиотеки информации о проведенных библиотекой мероприятиях.	Регулярно	Зав. отделом обслуживания
11	Расширение форм работы с пользователями, в том числе удаленными (заключение новых договоров о сотрудничестве, пополнение списка культурно-просветительских мероприятий, ведение страниц библиотеки в социальных сетях и т.д.).	Регулярно	Зав. отделами
12	Анализ проведенной работы (выполнение запланированных мероприятий и плановых показателей, введение новых мероприятий, эффективность проведенных мероприятий и т.д.)	Ежеквартально	Зам. директора
13	Повышение квалификации специалистов библиотеки (не менее 11 чел.) с получением свидетельств установленного образца, а также: - участие в обучающих семинарах; - участие в вебинарах, иных формах дистанционного повышения квалификации.	По мере организации курсов; Не реже 1 раза в квартал	Зам. директора
14	Обеспечение безопасности пользователей и создание для них комфортных условий в помещениях и на территории библиотеки.	Постоянно	Специалист по охране труда