



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ГБУК РХ «НБ им. Н.Г. Доможакова»

Ю.В. Костякова

«10» января 20 19 г.

**План мероприятий по улучшению качества предоставляемых услуг
ГБУК РХ «НБ им. Н.Г. Доможакова»
на 2019 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный	Результат
1.	Создание благоприятных условий для посещения библиотеки и получения библиотечных услуг			
1.1.	Содержание здания в надлежащем санитарном и эстетическом состоянии	в течение года	Дирекция	Соответствие помещений библиотеки потребностям пользователей
1.2.	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности	в течение года	Дирекция	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке
1.3.	Материально-техническое обеспечение предоставления библиотечных услуг	в течение года	Дирекция	Обеспечение соответствия качества библиотечных услуг
2.	Поиск дополнительных форм работы с потребителями услуг			
2.1.	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности «Виртуальной справочной службы»	в течение года	Информационно-библиографический отдел	Расширение круга пользователей, повышение комфортности получения информации
2.2.	Размещение информации о новых поступлениях на сайте библиотеки	ежемесячно	Отделы-фондодержатели; Отдел автоматизации	Повышение информированности пользователей о новых изданиях
2.3.	Размещение на сайте афиши о предстоящих мероприятиях	ежемесячно	Отдел автоматизации	Повышение информированности пользователей о мероприятиях

2.4.	Реализация просветительских программ в соответствии с Планом работы на 2019 год	в течение года	Заместитель директора по библиотечной работе	Расширение возможностей для интеллектуального досуга пользователей
2.5.	Расширение перечня дополнительных платных услуг	в течение года	Заместитель директора по развитию	Повышение комфортности и оперативности получения библиотечных услуг за счет получения средств от приносящей доход деятельности
3.	Совершенствование работы по созданию безбарьерной среды			
3.1.	Информационно-библиотечное обслуживание людей с ограниченными возможностями в библиотеке, общественных организациях, специализированных учреждениях и на дому	в течение года	Отделы обслуживания	Реализация права людей с ограничениями здоровья на получение информационно-библиотечных услуг
4.	Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг			
4.1.	Проведение совещаний с заведующими отделами и структурных подразделений	в течение года	Дирекция	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотеки
4.2.	Повышение квалификации, изучение опыта работы библиотек других регионов	в течение года	Все структурные подразделения	Получение передовых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг
5.	Повышение доступности информации о деятельности библиотеки			
5.1.	Разработка и размещение на сайте библиотеки утвержденного Плана по улучшению качества услуг на 2019 год	январь 2019 г.	Заместитель директора по развитию; Отдел автоматизации	Повышение информированности пользователей о библиотеке
5.2.	Размещение отчета о работе библиотеки за 2018 год	февраль 2019	Заместитель директора по библиотечной работе; Отдел автоматизации	Повышение информированности пользователей о библиотеке
5.3.	Проведение анкетирования пользователей ГБУК РХ «НБ им. Н.Г. Доможакова» о качестве предоставления услуг. Размещение	ежеквартально	Заместитель директора по развитию; Отделы	Ежеквартальный мониторинг мнения пользователей о качестве услуг

	результатов на официальном сайте		обслуживания; Отдел автоматизации	
5.4.	Проведение онлайн-анкетирования на сайте библиотеки о качестве предоставляемых услуг	в течение года	Заместитель директора по развитию; Отдел автоматизации	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки
5.5.	Анализ обращений в рубрику «Обратная связь» на официальном сайте и записей в Книге отзывов и предложений	в течение года	Заместитель директора по библиотечной работе	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки в целях совершенствования
5.6.	Разработка и размещение на сайте Плана по улучшению качества услуг на 2020 год	декабрь 2019	Заместитель директора по развитию; Отдел автоматизации	Повышение информированности пользователей о библиотеке
5.7.	Информационное наполнение раздела на сайте ГБУК РХ «НБ им. Н.Г. Доможакова» «Независимая оценка качества» в соответствии с установленными требованиями. Поддержка в актуальном состоянии информации о деятельности ГБУК РХ «НБ им. Н.Г. Доможакова»	постоянно	Отдел автоматизации	Повышение информированности пользователей о библиотеке