

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБУК «Межпоселенческая библиотека
Пушкинского муниципального района
Московской области»

Н.Б.Трифорова

2018 г.



**План мероприятий по улучшению качества услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Межпоселенческая библиотека Пушкинского муниципального района Московской области» на 2018-2019 гг.**

| Наименование библиотечной услуги | Показатели, характеризующие качество услуги | Мероприятия, направленные на улучшение качества услуги | Сроки исполнения плана |
|---|---|---|------------------------|
| 1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей услуги | Посещаемость | 1.1. Анализ выполнения объёмных и качественных показателей каждого структурного подразделения МБУК «Межпоселенческая библиотека Пушкинского муниципального района Московской области» | 1 раз в полугодие |
| | | 1.2. Организация обслуживания пользователей с учётом Кодекса этики российского библиотекаря - обеспечение прав пользователей на библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание вне зависимости от их пола, возраста, расы, имущественного или должностного положения, религиозных или политических убеждений, в том числе пользователей с ОВЗ | постоянно |

| | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|
| | | <p>- увеличение доли новых форм библиотечно-информационного обслуживания в общем количестве предоставляемых услуг. Развитие проектной деятельности.</p> <p>1.3. Расширение виртуальных форм работы с удалёнными пользователями: виртуальная справка, виртуальные выставки, продление книг, оперативное размещение анонсов мероприятий, ведение страниц в социальных сетях.</p> <p>1.4. Развитие сети внестационарного обслуживания, постоянный мониторинг деятельности каждого структурного подразделения с целью определения возможности организации новых библиотечных пунктов.</p> <p>1.5. Создание условий для комфортного обслуживания пользователей, зонирование библиотечного пространства, совершенствование структуры библиотеки с учётом потребности пользователей.</p> <p>1.6. Работа по качественному улучшению проводимых мероприятий, привлечение к их реализации социальных партнёров: любительские театры, организации дополнительного образования, КДЦ, ДК и др.</p> <p>1.7. Повышение квалификации специалистов библиотек:</p> | <p>регулярно (с корректировкой)</p> |
|--|--|--|-------------------------------------|

| | | | |
|--|---|--|------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • - участие в системе повышения квалификации (семинары, практикумы, тренинги) Межпоселенческой библиотеки. • - обязательное раз в 5 лет прохождение системы повышения квалификации в объеме не меньше 72 часов: • - участие в вебинарах и иных формах дистанционного повышения квалификации: • - обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности | изменений) |
| | Персонал библиотеки, прошедший обучение (инструктирование) по вопросам, связанным с предоставлением услуг пользователям с ограниченными ментальными и физическими способностями | Составление плана мероприятий по обучению (инструктажу), участие в обучающих мероприятиях, организованных методическими центрами | ежегодно |
| | Объем доходов, полученных от приносящей доход деятельности | Поиск новых форм маркетинговой деятельности: изучение информационных и сервисных потребностей пользователей, реклама информационных услуг библиотеки, создание медиапроектов для размещения на сайте, социальных страницах, в местных СМИ | ежегодно |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | Количество жалоб, полученных в отчётном периоде | <p>Изучение мнений получателей услуг путём проведения устных опросов и анкетирования, в т.ч. с использованием электронной формы опроса, размещённой на сайте учреждения; подготовка аналитической информации.</p> <p>Анализ предложений и замечаний, поступивших на страницы структурных подразделений и в группы в социальных сетях.</p> <p>Размещение на сайте библиотеки отчётов о работе и планов на следующий год.</p> | <p>ежегодно</p> <p>ежеквартально</p> <p>ежегодно</p> |
| | Заполняемость штатного расписания | В соответствии с муниципальным заданием | ежегодно |
| | Внедрение электронного читательского билета для обслуживания пользователей | В соответствии с муниципальным заданием | ежегодно |
| 2. Работа по формированию, учёту, изучению, обеспечения физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, включая оцифровку фондов. | Комплектование библиотечного фонда за отчётный период | <p>Изучение отказов на информацию, уточнение потребностей пользователей, ведение картотеки доукомплектования.</p> <p>Изучение отраслевого и жанрового состава фонда структурных подразделений.</p> <p>Соблюдение санитарных требований к организации книжных фондов и их хранению.</p> <p>Осуществление проверок фондов структурных подразделений библиотеки.</p> <p>Своевременное списание ветхой, устаревшей</p> | <p>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>1 раз в 5-7 лет и при смене зав. филиалом</p> <p>постоянно</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>литературы.</p> <p>Качественное ведение электронного каталога библиотеки и его предоставление пользователям на стационаре и в Сводном электронном каталоге области</p> | <p>в течение года в соответствии с муниципальным заданием</p> |
| <p>3. Библиографическая обработка документов</p> | <p>Предоставлением доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных</p> | <p>3.3. Обеспечение свободного и равного доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.</p> | <p>постоянно</p> |