

УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий обязанности директора
бюджетного учреждения культуры
Вологодской области
«Вологодская областная
детская библиотека»

Истратова Е.Ю. Е.Ю. Истратова
28.04.2017

**План мероприятий по повышению качества
предоставления услуг БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»**
(по итогам проведенной в декабре 2015 года независимой оценки качества оказания услуг
с учетом периода 2016-2017 годов)

| № п/п | Мероприятия по повышению качества предоставления услуги | Ответственный | Контроль и сроки исполнения мероприятий плана | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|---|--|-----------------|---|--|---|
| I. Организация мероприятий по улучшению открытости и доступности информации об учреждении культуры | | | | | |
| 1. | Размещение на официальном сайте учреждения информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год | Истратова Е.Ю. | Январь 2017 г. | Повышение информированности населения о деятельности библиотеки | Рост числа позитивных отзывов и предложений от населения, поступающих по разным каналам |
| 2. | Размещение на официальном сайте учреждения информации о выполнении государственного задания текущего финансового года | Истратова Е.Ю. | Ежеквартально | Повышение информированности населения о деятельности библиотеки | Рост числа позитивных отзывов и предложений от населения, поступающих по разным каналам |
| 3. | Актуализация информации о библиотеке на официальном сайте учреждения и на стендах библиотеки | Резванцева Е.Б. | В течение года | Повышение информированности населения о деятельности библиотеки и ее услугах | Рост числа пользователей |

| II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | | | | |
|---|---|--------------------------------|----------------|---|--|
| 4. | Анализ стоимости дополнительных услуг организации на предмет их качества и доступности по цене | Истратова Е.Ю. | I полугодие | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 5. | Организация внестационарного обслуживания несовершеннолетних пользователей с ОВЗ | Фомина А.С. | В течение года | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 6. | Продление книг онлайн на официальном сайте учреждения | Резванцева Е.Б. | В течение года | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 7. | Размещение информации о бесплатной юридической помощи | Резванцева Е.Б. | В течение года | Повышение уровня комфортности и доступности услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| III. Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | |
| 8. | Увеличение числа форматов и каналов предоставления информации о поступлении новых изданий (рекомендательные списки, информация на стендах, официальном сайте учреждения и группе в ВКонтакте) | Резванцева Е.Б. | I квартал | Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 9. | Включение в план работы новых циклов мероприятий по запросам пользователей, использование инновационного опыта работы с детьми в библиотеках России и за рубежом (библиотечные флеш-мобы, квест-игры, онлайн-игры, создание лэпбуков и др.), организация работы клубов, кружков, групповых развивающих занятий, | Чернышева С.Н., Фомина А.С. | В течение года | Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |

| | | | | | |
|-----|---|----------------|--|---|--|
| | мастер-классов | | | | |
| 10. | <p>Регулярное повышение квалификации сотрудников отделов обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - курсы повышения квалификации - обмен опытом с другими учреждениями - производственные учёбы внутри коллектива библиотеки | Истратова Е.Ю. | <p>ежегодно ежегодно</p> <p>2 раза в месяц с сентября по май</p> | Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 11. | Регулярная работа с фондом, комплектование ведется с учетом читательских интересов пользователей библиотеки. | Малышева Т.Н. | В течение года | Повышение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг | Рост числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |