**План мероприятий по повышению**

**качества предоставления государственных услуг**

В Вологодской областной детской библиотеке в рамках реализации Плана действий по повышению эффективности сферы культуры Вологодской области на 2015 год разработан следующий план мероприятий по повышению качества предоставления государственных услуг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вид государственной предоставляемой услуги (работы)** | **Мероприятия по повышению качества предоставления услуги** | **Контроль и сроки исполнения мероприятий плана** |
| 1. | Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки. | *Повышение эффективности предоставления услуги:*  - своевременность записи (перерегистрации) пользователей библиотеки, правильность оформления читательских документов, предоставления информации правилах пользования библиотекой, расположении фонда и справочного аппарата  - оперативность обслуживания пользователей (подбор документов, запись в формулярах, выдача документов; прием документов: сверка формуляров, проверка сохранности документа и т.д.)  - своевременность и качество консультационного и справочного обслуживания пользователей (по телефону, очно, удалённо, через интернет). Время ожидания ответа на удалённый запрос – не более 24 часов.  - организация внестационарного обслуживания несовершеннолетних пользователей с ОВЗ:  - включение отдельного пункта в Правила пользования библиотекой;  - организация выездов; | - контроль 1 раз в квартал, текущая работа  - контроль 1 раз в месяц, текущая работа  - контроль 1 раз в месяц, текущая работа  - в течение 1 полугодия 2015 года  - 2 полугодие 2015 года (при наличии финансовой возможности). |
| *Повышение качества обслуживания в режиме абонемента:*  - мероприятия по улучшению условий доступа в библиотеку, к фондам (рациональное расположение библиотечной мебели и расстановка фонда в соответствии с задачами отделов).  - работа с пользователями, не вернувшими вовремя документы в библиотеку, а также принесшими другие взамен утерянных.  - продвижение услуг межбиблиотечного абонемента (полный цикл от подачи заявки на документ до выдачи его пользователю). Срок ожидания документа – не более 1 месяца.  - отслеживание качества и актуальности литературы справочно-библиографического характера (не менее 5% от объёма фонда). | - 1 раз в квартал  - ежемесячно  - ежемесячно  - 1 раз в квартал |
| *Регулярное повышение квалификации сотрудников отделов обслуживания:*  - курсы повышения квалификации  - обмен опытом с другими учреждениями  - производственные учёбы внутри коллектива библиотеки | - 1 раз в 5 лет в объёме не менее 72 часов.  - участие в круглых столах, семинарах, вебинарах (не менее 3 раз в год).  - с сентября по май, 1 раз в 2 недели |
|  |  | *Информирование пользователей об услугах библиотеки:*  - предоставление и регулярное обновление информации в помещениях библиотеки (правила пользования, услуги, режим работы, номера телефонов и другая контактная информация, перечень мероприятий, книги отзывов и предложений).  - регулярное обновление сайта библиотеки и информации в социальных сетях (Вконтакте, Facebook)  - издание для пользователей буклетов, рекламных изданий с актуальной информацией о деятельности библиотеки. | - постоянный контроль наличия информации в отделах, добавление актуальной информации по мере необходимости.  - не реже 1 раз в неделю, а также по мере необходимости.  - 1 раз в квартал |
| 2. | Работа по формированию, учету, обеспечению физического сохранения и безопасности фондов библиотеки, библиографической обработке документов и организации каталогов. | *Мероприятия по повышению качества фонда библиотеки:*  - постоянное отслеживание потребностей читателей (запросы и статистика отказов), отслеживание новинок детской литературы, мониторинг устаревшей и пришедшей в негодность литературы; приобретение необходимой литературы с поправкой на текущее финансирование.  - отслеживание эффективности организации учета библиотечных фондов, внедрения новых информационных технологий в работу с фондом (АБИС «ИРБИС»), ведение электронных каталогов.  - работы по сохранности фондов. | - контроль 1 раз в квартал  - контроль 1 раз в квартал  - контроль 1 раз в квартал |
| 3. | Методическая работа в установленной сфере деятельности. | *Мероприятия по повышению качества методической работы библиотеки:*  - мониторинг профессиональных интересов библиотекарей Вологодской области, работающих с детьми.  - проведение исследований в области информационных потребностей детей и их библиотечного обслуживания.  - формирование перечня актуальных тем для проведения семинаров, курсов повышения квалификации, круглых столов, лабораторий (на основе проводимого мониторинга)  - проведение методических мероприятий, получение обратной связи с аудиторией (семинары, издание методических пособий, и т.д.).  - регулярное повышение квалификации сотрудников, осуществляющих методическую деятельность.  - работа по повышению профессионального уровня сотрудников ВОДБ:  - школа молодого специалиста (для новых сотрудников ВОДБ)  - производственная учёба в коллективе | - 1 раз в квартал  - 1 раз в квартал  - обновление по мере поступления новых данных  - в рамках госзадания и по запросам аудитории  - 1 раз в 5 лет (72 часа); обмен опытом с коллегами  в течение года  в течение года |
| 4. | Работа по проведению культурно-просветительских мероприятий. | *Мероприятия по повышению качества массовой работы библиотеки:*  - внедрение новых циклов мероприятий с опорой на запросы пользователей.  - изучение и внедрение инновационного опыта работы с детьми в библиотеках России и за рубежом (библиотечные флеш-мобы, квест-игры, онлайн-игры и др.).  - организация работы клубов, кружков, групповых развивающих занятий.  - регулярное повышение квалификации и обмен опытом с коллегами. | - контроль 1 раз в квартал  - регулярно в ходе подготовки мероприятий  - 1 раз в 5 лет (72 часа), а также повышение квалификации в течение года. |

Директор ВОДБ О.А. Смирнова