

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор МУЖ «Бежецкая МЦРБ**  
**им. В.Я. Шишкова»**  
**И.Е. Новикова**  
**Приказ № 40 - п от 30.12.2019 г.**  
**« 30 » декабря 2019 г.**



**План мероприятий по улучшению качества работы муниципальной библиотеки им. В.Я. Шишкова на 2020 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
<b>1. Повышение доступности информации о деятельности библиотеки</b>				
1.	Размещение на сайте библиотеки Плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения на 2020 год	1 квартал	Директор, зав. отделом ЭЧЗ	Повышение информированности пользователей библиотеки. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
2.	Размещение отчета о работе библиотеки за 2019 г.	1 квартал	Зав. отделом ЭЧЗ	Повышение информированности пользователей о библиотеке.
3.	Размещение на сайте учреждения муниципального задания, План финансово-хозяйственной деятельности	В течение года	Зав. отделом ЭЧЗ	Открытость и доступность информации.

4.	Размещение на сайте учреждения сведений о предоставляемых учреждением услугах	В течение года, по мере обновления информации	Директор, зав. отделом ЭЧЗ	Совершенствование рекламной деятельности. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса, максимизация прибыли. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.
5.	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи: книга отзывов и предложений, анкетирование, разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта учреждения	В течение года	Директор, зав. отделом ЭЧЗ, методическим отделом	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса. Отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
6.	Полноценное и развитие на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	В течение года	Зав. отделом ЭЧЗ	Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
7.	Развитие и наполнение информацией сайта учреждения	В течение года	Зав. отделом ЭЧЗ	Совершенствование рекламной деятельности. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. Устранение замечаний по работе библиотеки, выявленных в результате анализа.
8.	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ, Интернет-ресурсах	В течение года	Зав. методическим отделом, ведущие специалисты	Совершенствование рекламной деятельности. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса. Рост количества потребителей услуг.

2. Расширение перечня услуг, предоставляемых населению, поиск дополнительных форм работы с потребителями услуг				
1.	Систематические публикации информации о работе библиотек в новостной ленте сайта	В течение года	Зав. отделом ЭЧЗ, ведущие специалисты	Повышение качества обслуживания населения. Совершенствование рекламной деятельности. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг.
2.	Размещение новых электронных книг на сайте библиотеки	В течение года, по мере поступления литературы	Зав. отделом ЭЧЗ	Повышение информированности пользователей о новых изданиях. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса.
3.	Внедрение новых форм работы: - увеличение разнообразия творческих групп, кружков по интересам; - увеличение культурно-массовых мероприятий; - онлайн-трансляция библиотечных мероприятий.	В течение года	Ведущие специалисты	Повышение уровня качества предоставляемых услуг. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие платных услуг. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению. Совершенствование рекламной деятельности. Удовлетворение и прогнозирование читательского спроса. Рост количества потребителей услуг.
4.	Выпуск рекламных материалов, буклетов, информационных листовок, закладок	В течение года	Ведущие специалисты	Совершенствование рекламной деятельности. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.
5.	Разработка и заказ на изготовление информационного стенда об услугах учреждения для удобства получения информации посетителями. <i>* При наличии финансирования</i>	В течение года	Директор, зам. директора	Совершенствование рекламной деятельности. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг. Рост количества потребителей услуг.

6.	Освещенность фасада библиотеки <i>* При наличии финансирования</i>	В течение года	Директор зам. директора	Совершенствование рекламной деятельности. Повышение качества обслуживания населения. Рост количества потребителей услуг.
<b>3. Создание благоприятных условий для посещения библиотеки и получения библиотечных услуг</b>				
1.	Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: - организация помощи для беспрепятственного посещения отделов обслуживания и мероприятий; - систематическое обеспечение контроля, ремонта и покраски пандуса	В течение года	Зам. директора, ведущие специалисты	Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильным группам населения, людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации в библиотеке. Организация работы по обеспечению безопасного комфортного пространства в помещениях учреждения и на прилегающей территории. Положительные отзывы со стороны населения.
2.	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры. Организация места для отдыха в фойе для детей и взрослых. <i>* При наличии финансирования</i>	В течение года	Директор, зам. директора, ведущие специалисты	Организация комфортного пребывания посетителей в библиотеке. Положительные отзывы со стороны населения, эстетически оформленное пространство на прилегающей территории и внутри учреждения. Положительные отзывы со стороны пользователей.
3.	Ремонт системы электроснабжения (левое крыло) <i>* При наличии финансирования</i>	В течение года	Директор, зам. директора	Организация комфортного пребывания посетителей в библиотеке. Положительные отзывы со стороны населения. Положительные отзывы со стороны пользователей.
4.	Содержание здания учреждения в надлежащем санитарном состоянии, уборка территории и помещений ежедневно	Ежедневно	Зам. директора	Соответствие территорий и помещений библиотеки потребностям получения услуг.
5.	Приобретение технических средств, для дополнительного оборудования отделов библиотеки	В течение года	Директор, зам. директора	Принятие мер по оснащению рабочего процесса необходимым современным оборудованием. Повышение качества обслуживания населения. Обеспечение

	* При наличии финансирования			соответствия качества информационно-библиотечных услуг. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, развитие платных услуг.	
6.	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности.	В течение года	Директор, зам. директора	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке.	
<b>4. Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг</b>					
1.	Проведение совещаний с заведующими отделами и структурными подразделениями	В течение года	Директор	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотеки.	
2.	Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров	В течение года	Директор, зам. директора, зав. методическим отделом	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг. Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие платных услуг. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг.	
3.	Проведение с сотрудниками беседы по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения	В течение года, при приеме на работу	Директор, зам. директора, зав. методическим отделом	Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг, увеличение доходов от предоставления услуг населению.	