



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «Сыктывдинская ЦБС»
Г.А. Крутова Г.А. Крутова

**План мероприятий по повышению
качества предоставления муниципальных услуг
МБУК «Сыктывдинская ЦБС» на 2015 год.**

Вид муниципальной предоставляемой услуги (работы) /№ п/п	Мероприятия по повышению качества предоставления услуги	Контроль и сроки исполнения мероприятий плана
1. Услуга по библиотечному, информационному и справочному обслуживанию населения.		
	1.1. Анализ выполнения объемных и качественных показателей муниципального задания в разрезе каждого структурного подразделения библиотеки и личных планов специалистов.	1 раз в квартал
	1.2. Организация обслуживания пользователей с учетом требований Кодекса этики российского библиотекаря: - обеспечение права пользователя на поиск, отбор и получение информации и знаний, доступ к культурным ценностям, в том числе посредством современных информационно-коммуникационных технологий; - обеспечение равенства прав пользователей на библиотечное обслуживание вне зависимости от их пола, расы, национальности, имущественного или должностного положения, политических или религиозных убеждений, состояния физического здоровья; - содействие развитию информационной культуры личности; сопровождение пользователя в современном информационном пространстве; - развитие различных форм рекомендательной библиографии, формирование и развитие культуры чтения; - увеличение доли новых форм библиотечно-информационного обслуживания в общем количестве	Постоянно

	<p>предоставляемых услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уважительное и доброжелательное отношение ко всем пользователям, реальным и потенциальным; обеспечение высокого уровня культуры общения; - защита права пользователя на частную жизнь и конфиденциальность сведений о его информационной деятельности; 	
	1.3. Осуществление мероприятий по защите детей от информации, приносящей вред их здоровью и нравственному развитию	Постоянно
	1.4. Поиск новых форм маркетинговой деятельности: изучение информационных и сервисных потребностей пользователей, реклама информационных услуг библиотеки, создание медиапродуктов для размещения в информационном киоске, Интернет т.д.	Постоянно
	1.5. Расширение форм работы с удаленными пользователями (виртуальная справка, электронная рассылка документов, совершенствование структуры и наполнения разделов сайта библиотеки, страниц в социальных сетях и т.д.)	Постоянно
	1.6. Оперативное обновление фонда внестационарных библиотечных пунктов	Постоянно
	1.7. Создание условий для комфортного обслуживания пользователей; работа по совершенствованию структуры библиотеки с учетом потребностей пользователей;	Постоянно
	1.8. Работа по качественному улучшению проводимых мероприятий, привлечение к их реализации социальных партнеров	Постоянно
	<p>1.9. Повышение квалификации специалистов библиотеки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие в совещаниях, конференциях, семинарах - участие в вебинарах, иных формах дистанционного повышения квалификации - производственная учеба по программе непрерывного образования «От профессиональных знаний к профессионализму действий» 	Постоянно
	1.10. Отсутствие обоснованных жалоб пользователей.	Постоянно
2. Работа по формированию и обеспечению сохранности фонда библиотеки.		
	2.1. Изучение отказа на информацию, уточнение	Постоянно