



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГКУК «Пензенская областная библиотека для детей и юношества»  
Ю.А.Звягина

**ГКУК «Пензенская областная библиотека для детей и юношества»**

**План мероприятий по повышению качества оказываемых услуг на 2023 г.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный за исполнение
1	Обеспечение открытости и доступности данных о библиотеке и ее деятельности на сайте bus.gov.ru	Постоянно	Секретарь-администратор, экономист
2	Анализ выполнения объемных и качественных показателей библиотеки в разрезе каждого структурного подразделения библиотеки и личных планов специалистов.	Ежеквартально	Зав. отделами
3	Изучение и анализ отказов, уточнение потребностей пользователей с целью докомплектования фонда необходимыми документами.	Ежеквартально	Зав. отделом обслуживания
4	Анализ записей в Книге жалоб и предложений (в помещении библиотеки) и Гостевой книге (на сайте библиотеки).	Ежемесячно	Зам. директора
5	Работа с коллективом библиотеки по повышению качества обслуживания пользователей (соблюдение требований профессиональной этики, вежливого общения и доброжелательного отношения к пользователям).	Постоянно	Зам. директора
6	Размещение и обновление (по мере необходимости) на сайте библиотеки информации об оказываемых услугах.	Январь	Зав. инновационно-аналитическим отделом
7	Проведение мониторинга степени удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг в отделе обслуживания.	Ежеквартально	Зав. отделом обслуживания
8	Своевременное размещение на сайте библиотеки информации о новых поступлениях в библиотечный фонд.	По мере поступления	Зав. отделом обслуживания
9	Обновление электронного каталога на сайте библиотеки.	Ежеквартально	Зав. инновационно-аналитическим отделом
10	Пополнение электронных полнотекстовых баз данных.	Регулярно	Зав. отделами
11	Размещение на сайте библиотеки информации о проведенных библиотекой мероприятиях.	Регулярно	Зав. отделом обслуживания
12	Расширение форм работы с пользователями, в том числе удаленными (заключение новых договоров о сотрудничестве, пополнение списка культурно-просветительских мероприятий,	Регулярно	Зав. отделами

	ведение страниц библиотеки в социальных сетях и т.д.).		
13	Анализ проведенной работы (выполнение запланированных мероприятий и плановых показателей, введение новых мероприятий, эффективность проведенных мероприятий и т.д.)	Ежеквартально	Зам. директора
14	Повышение квалификации специалистов библиотеки (не менее 10 чел.) с получением свидетельств установленного образца, а также: - участие в обучающих семинарах; - участие в вебинарах, иных формах дистанционного повышения квалификации.	По мере организации курсов; Не реже 1 раза в квартал	Зам. директора
15	Обеспечение безопасности пользователей и создание для них комфортных условий в помещениях и на территории библиотеки.	Постоянно	Специалист по охране труда