

УТВЕРЖДЕНО
 приказом от « 13 » 2017 г. № 11304
 И. о. директора ГБУ РК «НБ РК»
 О.В. Кырнышева
 Республика Коми на 2018 года

План мероприятий по улучшению качества работы ГБУ РК «Национальная библиотека Республики Коми» на 2018 года

№	Наименование мероприятия	Ответственные	Срок реализации
1.	Актуализация информации о библиотеке и учредителе, размещенной на территории НБ РК и находящейся в свободном для посетителей доступе (стенды, уголки информации), на русском и коми языках.	Панюкова М.В.	I квартал
2.	Актуализация общей информации о библиотеке на портале НБ РК.	Панюкова М.В.	По мере изменения информации
3.	Размещение информации о деятельности библиотеки на портале НБ РК, на стендах, информационных киосках, в СМИ, социальных сетях.	Панюкова М.В.	В течение года
4.	Модернизация портала НБ РК. Развитие веб-ресурсов: НЭБ РК, «Культурная карта Республики Коми», «Литературные прогулки», «Авторский микрофон: сказки на ночь в каждом доме», «Библиотека памяти: великой победе посвящается». Системный мониторинг востребованности.	Саврасова Н.Л., Коснырева А. В., Игушева Л.Н.	В течение года
5.	Размещение в сети Интернет видеозаписей и видеотрансляций наиболее значимых событий и мероприятий библиотеки.	Саврасова Н.Л.	В течение года
6.	Обеспечение доступности информации о фондах библиотеки посредством электронного каталога.	Кырнышева О.В., Глазова О.А.	В течение года
7.	Организация работы в рамках программы «Доступная среда»:		
7.1.	Размещение информационных знаков, пиктограмм, предупреждающих табличек, указывающих направления движения.	Еременко Н.П., Панюкова М.В.	В течение года
7.2.	Оказание библиотечно-информационных и культурно-досуговых услуг: ✓ Предоставление литературы, проведение массовых мероприятий (беседы, обзоры, презентации, книжно-иллюстративные выставки и т. д.), в т.ч. в рамках договоров с ГБУ РК «Республиканский Тентюковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБУЗ РК «Республиканский госпиталь ветеранов войн и участников боевых действий» (проект НБРК «Кто, если не мы?»); ✓ Доставка книг на дом (обслуживание на дому) лицам с ограниченными возможностями	Коснырева А.В., Низовцева М.Н. Тентюкова В.Д.	В течение года

	здоровья в рамках проекта «Доступная библиотека»; ✓ Дистанционное (удаленное) обслуживание (удалённая запись пользователя, заказ литературы, online-продление литературы, виртуальная справка и т.д.).	Саврасова Н.Л., зав. отделами обслуживания	
7.3.	Совершенствование навыков работы сотрудников НБ РК с лицами с ограниченными возможностями здоровья (в рамках фокус-группы).	Тентюкова В.Д.	ежеквартально
8.	Обеспечение бесперебойного беспроводного доступа к сети Интернет в читательской зоне библиотеки.	Саврасова Н.Л.	В течение года
9.	Совершенствование услуги VIP-обслуживание (доставка информации на рабочее место).	Ванькевич И.А.	В течение года
10.	Совершенствование форм работы действующих при библиотеке любительских объединений и клубов по интересам с учетом спроса и потребностей населения.	Кырнышева О.В.	В течение года
11.	Проведение комплекса мероприятий по повышению информационной культуры пользователей.	Кырнышева О.В., Нестерова Н.А.	В течение года
12.	Повышение уровня профессиональной компетенции персонала.	Гурьева Н.В., заведующие отделами	В соответствии с планом производственной учебы
13.	Организация работы по мониторингу показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг и выполнения работ, в соответствии с приложением 10 к приказу МК РК от 28.08.2015 г. № 387-од: – использование форм обратной связи, привлечение потребителей к оценке качества услуг (опросы, анкетирование) в библиотеке и на портале НБ РК; – информирование посетителей о возможности голосования по вопросу удовлетворённости качеством предоставления услуг на сайте учредителя.	Панюкова М.В., Саврасова Н.Л.	В течение года
14.	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством ресурсов и услуг НБ РК.	Панюкова М.В., Саврасова Н.Л.	В течение года
15.	Анализ обращений и жалоб.	Геккель А.И., Кырнышева О.В.	По мере поступления
16.	Внутренний аудит качества (в соответствии со стандартами системы менеджмента качества).	Кырнышева О.В., Глазова О.А.	I, III квартал
17.	Поддержание комфортных условий для работы пользователей и сотрудников.	Еременко Н.П.	В течение года