



«Утверждаю»

Директор ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького

С.Д. Мальдова
С.Д. Мальдова

28 декабря 2016 г.

План мероприятий по улучшению качества работы Государственного бюджетного учреждения культуры Тверской области «Тверская Ордена «Знак Почета» областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького» на 2017 год

	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1.	Создание благоприятных условий для посещения библиотеки и получения библиотечных услуг			
1.1.	Содержание здания в надлежащем санитарном и эстетическом состоянии, уборка территорий и помещений библиотеки	ежедневно	Чернышова Н.А. зам. директора по АХД	Соответствие территорий и помещений библиотеки потребностям пользователей
1.2.	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности	В течение года	Богачев А.А., главный сотрудник службы безопасности	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке
1.3.	Разработка Паспорта безопасности учреждения	2 кв. 2017 г.	Богачев А.А., главный сотрудник службы безопасности	Организационно-техническое обеспечение безопасности учреждения
1.4.	Материально-техническое обеспечение предоставления библиотечных услуг.	В течение года	Чернышова Н.А. зам. директора по АХД	Обеспечение соответствия качества библиотечных услуг
2.	Расширение перечня услуг, предоставляемых населению, поиск дополнительных форм работы с потребителями услуг			
2.1.	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности «Виртуальной справочной службы»	В течение года	Лукиянова И.М., зав.информационно-библиографическим отделом	Расширение круга пользователей, повышение комфортности получения информации

2.2.	Организация работы справочно-библиографической службы «консультант-online»	В течение года	Лукьянова И.М., зав.информационно-библиографическим отделом	Повышение комфортности и оперативности получения информации
2.3.	Актуализация популярной инструкции о методике поиска литературы в электронном каталоге	3 квартал 2017	Мян Н.А. зав. отделом комплектования и каталогизации	Повышение комфортности получения информации
2.4.	Размещение информации о новых поступлениях на сайте библиотеки и электронных панелях в библиотеке	ежемесячно	Григорьева Е.Г., зав.отделом обслуживания	Повышение информированности пользователей о новых изданиях
2.5.	Совершенствование работы по рассылке на e-mail читателей афиши о предстоящих мероприятиях и информации о новых книгах	ежемесячно	Кучумова И.А., зав. абонементом	Повышение информированности пользователей о мероприятиях и новых изданиях
2.6.	Расширение перечня дополнительных платных услуг	В течение года	Волкова С.Н., зам. директора по библиотечной работе	Повышение комфортности и оперативности получения библиотечных услуг за счет получения средств от приносящей доход деятельности
2.7.	Открытие виртуальных читальных залов в муниципальных библиотеках Тверской области («пилотный этап»: Ржев, Торжок)	2 кв. 2017 г.	Верзилов В.И., зам. директора по автоматизации	Расширение доступности фондов ТОУНБ им.А.М. Горького путем предоставления доступа к электронным копиям.
3.	Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказываемых услуг			
3.1.	Проведение совещаний с заведующими отделами и структурными подразделениями	В течение года	Мальдова С.Д., директор	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотеки
3.2.	Повышение квалификации, изучение опыта работы библиотек других регионов	В течение года	Волкова С.Н., зам. директора по библиотечной работе, руководители отделов и структурных подразделений	Получение новых знаний и опыта для повышения качества библиотечных услуг
4.	Повышение доступности информации о деятельности библиотеки			
4.1.	Размещение на сайте библиотеки утвержденного Плана по улучшению качества услуг на 2018 год	Декабрь 2017	Верзилов В.И., зам.директора по автоматизации	Повышение информированности пользователей о библиотеке

4.2.	Размещение отчета о работе библиотеки за 2016 год	Январь 2017	Верзилов В.И., зам.директора по автоматизации	Повышение информированности пользователей о библиотеке
4.3.	Работа с открытыми источниками информации о качестве работы библиотеки	В течение года	Лукьянова И.М., зав.информационно-библиографическим отделом, Волкова Н.Л., зав. краеведческим информационным центром	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки
4.4.	Проведение on-line анкетирования на сайте библиотеки о качестве предоставляемых услуг	В течение года	Волкова С.Н., зам. директора по библиотечной работе	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки
4.5.	Проведение анализа записей в Книге отзывов и предложений и Гостевой книге сайта библиотеки	В течение года	Волкова С.Н., зам. директора по библиотечной работе	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки в целях совершенствования
4.6	Устранение замечаний на официальном сайте библиотеки, выявленных в результате проведения независимой оценки качества в 2016 году	1 квартал 2017	Верзилов В.И., зам.директора по автоматизации	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке