

«Утверждаю»

Директор ГБУК ТОУНБ им.А.М. Горького



С.Д. Мальдова

12 января 2015 года

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 2015 год

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Результат
1.	<i>Создание благоприятных условий для посещения библиотеки и получения библиотечных услуг</i>			
1.1.	Содержание здания в надлежащем санитарном и эстетическом состоянии, уборка территории и помещений библиотеки	Ежедневно	Чернышова Н.А., заместитель директора по АХД	Соответствие территории и помещений библиотеки потребностям пользователей
1.2.	Организация буфета во время проведения значимых социально-	В течение года	Чернышова Н.А., заместитель	Улучшение условий пребывания пользователей в

	культурных акций (Библионочь, книжный шатер...)		директора по АХД	библиотеке
1.3.	Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной безопасности и антитеррористической защищенности	В течение года	Богачев А.А., главный сотрудник службы безопасности	Создание обстановки безопасного пребывания пользователей в библиотеке
1.4.	Материально-техническое обеспечение предоставления библиотечных услуг	В течение года	Чернышова Н.А., заместитель директора по АХД	Обеспечение соответствия качества библиотечных услуг
2.	<i>Расширение перечня услуг, предоставляемых населению, поиск дополнительных форм работы с потребителями услуг</i>			
2.1.	Выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности «Виртуальной справочной службы»	В течение года	Лукьянова И.М. Заведующий информационно- библиографическим отделом	Расширение круга пользователей, повышение комфортности получения информации
2.2.	Расширение доступа к полнотекстовым удаленным ресурсам: ЛитРес, НЭБ и др.	В течение года	Верзилов В.И., заместитель директора по	Повышение комфортности библиотечных услуг, расширение ресурсной базы

			автоматизации	обслуживания пользователей
2.3.	Реализация просветительских программ в соответствии с Планом работы библиотеки на 2015 год	В течение года	Волкова С.Н., заместитель директора по библиотечной работе	Содействие интеллектуальному досугу пользователей, духовно-нравственному и патриотическому воспитанию
2.4.	Расширение перечня дополнительных платных услуг	В течение года	Волкова С.Н., заместитель директора по библиотечной работе	Повышение комфортности и оперативности библиотечных услуг за счет получения дополнительных финансовых средств
3.	<i>Совершенствование работы в рамках программы «Доступная среда»</i>			
3.1.	Осуществление доставки специальным транспортом книг на дом и доставки людей с ограничениями по здоровью в библиотеку	В течение года	Чернышова Н.А., заместитель директора по АХД	Реализация права людей с ограничениями здоровья на получение библиотечных услуг
3.2.	Актуализация информации в информационных электронных терминалах	В течение года	Верзилов В.И., заместитель директора по автоматизации	Достижение актуальности, достоверности и наглядности в информировании пользователей

3.3.	Работать над привлечением новых пользователей услуг в рамках программы «Доступная среда» в библиотеке	В течение года	Гожева Т.В., заведующая сектором МБА отдела абонемента	Увеличение числа пользователей из числа лиц с ограничениями состояния здоровья
4.	<i>Работа с кадрами, направленная на повышение качества оказания услуг</i>			
4.1.	Проведение совещаний заведующих отделами и структурными подразделениями	В течение года	Мальдова С.Д. директор	Оперативное решение вопросов улучшения качества работы библиотеки
4.2.	Повышение квалификации, изучение опыта работы библиотек других регионов	В течение года	Волкова С.Н., заместитель директора по библиотечной работе	Получение новых знаний и опыта для повышения качества работы библиотеки
4.3.	Соблюдение сотрудниками библиотеки Кодекса этики российского библиотекаря	В течение года	Волкова С.Н., заместитель директора по библиотечной работе, руководители отделов и структурных	Соответствие поведения сотрудников библиотеки Кодексу чести российского библиотекаря

			подразделений	
5.	<i>Повышение доступности информации о деятельности библиотеки</i>			
5.1.	Размещение утвержденного Плана по улучшению качества на 2016 год	Декабрь 2015 г.	Верзилов В.И., заместитель директора по автоматизации	Повышение информированности пользователей о библиотеке
5.2.	Размещение на официальном сайте ГБУК ТОУНБ им.А.М. Горького Отчета о работе библиотеки за 2014 год	Январь 2015 г.	Верзилов В.И., заместитель директора по автоматизации	Повышение информированности пользователей о библиотеке
5.3.	Работа с открытыми источниками информации о качестве работы ГБУК ТОУНБ им.А.М. Горького	В течение года	Лукьянова И.М., заведующий информационно- библиографическим отделом, Волкова Н.Л., заведующий краеведческим информационным центром	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки

6.	<i>Устранение замечаний, выявленных в результате анкетирования пользователей</i>			
6.1.	Проведение онлайн-анкетирования на сайте библиотеки о качестве предоставления услуг	В течение года	Волкова С.Н., заместитель директора по библиотечной работе	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки
6.2.	Проведение анализа записей в Книге отзывов и предложений и Гостевой книге сайта библиотеки	В течение года	Волкова С.Н., заместитель директора по библиотечной работе	Получение информации и общественного мнения о работе библиотеки в целях совершенствования