



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОГАУК

«Томская областная детско-юношеская библиотека»

В. П. Разумнова

2014 г.

ПЛАН

мероприятий на 2014 год по улучшению качества работы ОГАУК «Томская областная детско-юношеская библиотека» с учетом рекомендаций, изложенных в заключении по результатам проведения независимой оценки качества от 17.01.2014 г. № ЭС4-3а1

№ п/п	Выявленные недостатки и рекомендации	Мероприятия по устранению	Срок выполнения	Ответственный за выполнение	Отметка о выполнении (дата, подпись ответственного)
Комфортность условий получения услуг					
1	Обслуживание маломобильных граждан – отсутствуют пандусы и соответствующим образом оборудованные туалеты	1.1.Подать заявку «Библиотека без барьеров» в Государственную программу Томской области «Доступная среда на 2014 - 2016 годы» на обустройство библиотеки специальными пандусами, перилами, лестницами, съездами, туалетами, раздвижными дверями и т.д.	II квартал	Тихонова Е.В.	
2	Библиотека не располагает вместительным конференц-залом, что мешает более эффективно проводить массовые мероприятия	2.1.Ходатайствовать перед Департаментом по культуре и туризму Томской области о выделении финансирования на расширение площадей библиотеки, в частности на проектирование и строительство третьего этажа здания.	II квартал	Разумнова В.П.	

Удовлетворенность культурой обслуживания в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность)					
3	Необходимо периодически анкетировать читателей по качеству оказываемых услуг, предусмотреть оценку качества услуг на официальном сайте библиотеки.	3.1.Внедрить качественные критерии оценки деятельности специалистов библиотеки: -Полнота удовлетворения запросов пользователей -Оперативность обслуживания пользователей -Полнота фонда -Комфортность и культура обслуживания пользователей	I квартал	Тихонова Е.В. Чичерина Н.Г.	
		3.2.Для оценки культуры обслуживания провести анкетный опрос абонентов библиотеки.	II квартал	Хорошко Е.В.	
		3.3.Провести оценку качества услуг на официальном сайте библиотеки.	II квартал	Чичерина Н.Г.	
		3.4.Рассмотреть вопрос о повышении качества оказываемых услуг на совете заведующих отделами библиотеки.	I квартал	Разумнова В.П.	
4	Повысить активность предоставления информации о работе библиотеки в СМИ и информагентства.	Установить одним из критериев результативности деятельности сотрудников библиотеки предоставление информации в СМИ и информагентства.	Ежемесячно	Тихонова Е.В.	