Согласовано: Утверждаю:

Председателем Общественного совета Директор МБУК «Новосёловская

при Управлении культуры

Администрации Новоселовского района межпоселенческая центральная библиотека»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В.Горбунов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю. Н. Полухина

План мероприятий по улучшению качества деятельности

Светлолобовской централизованной библиотечной системы 2018-2019 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели независимой оценки качества работы учреждения** | **Значение показателя** | | **Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждения** | **Срок исполнения** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели** |
| **факт** | **макс. возможное** |
| **I. Открытость и доступность информации об учреждении** | | | | | | | | |
| 1. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 22.02.2015 № 277 | 7,10 | 8,40 | Оперативное обновление информации на сайте МБУК «Светлолобовсая библиотеа» формации в социальных сетях в группе ВКонтакте, | еженедельно | Зав.заведующий Сангова В.А. | Функционирова-ние сайта учре-ждения в сети Интернет и нали-чие на сайте акту-альной информа-ции об учрежде-нии | Информация о меро-приятиях, , об услугах, предлагаемых в социальных сетях |
| Размещение утвержденного Пла-на мероприятий по улучшению качества работы Светлолобовского филиала в группе ВКонтакте | до 01.02.2018 | Зав.заведующий Сангова В.А. | План мероприятий по улучшению каче-ства работы в откры-том доступе |
| Размещение в группе ВКонтакте, сведений о результатах независимой оценки качества оказания услуг | до 01.01.2018 | Зав.библиотеой Сангов В.А. | Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг на сайте библиотеки |
| 2. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 7,88 | 9,00 | Информирование населения об услугах, предоставляемых учреждением: размещение объявлений о мероприятиях на информационных стендах внутри библиотеки и на фасаде здания. | еженедельно | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Информированность получателей услуг на территории учреждения | Объявления о мероприятиях на информационных стендах, на доске объявлений |
| Предоставление и регулярное обновление информации в помещениях библиотеки (правила пользования, услуги, режим работы, номера телефонов и другая контактная информация, план мероприятий) | по мере изменения информации | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Наличие актуальной информации о библиотеке, о планируемых мероприятиях |
| Информация о работе филиала в СМИ | ежемесячно | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Информированность получателей услуг путем рекламной деятельности | Наличие актуальной информации о о планируемых мероприятия |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения** | | | | | | | | |
| 3. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 1.28 | 4.00 | Участие в конкурсе проектов с целью обеспечения доступности посещения учреждения лиц с ограниченным возможностями здоровья | до декабря 2019 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Создание без барьерной библиотечной среды. Улучшение условий получения услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья | Не менее 2 заявок на участие в конкурсах. В случае получения гранта - установка кнопки вызова персонала, приобретение подъемника для инвалидного кресла-коляски, оборудование автоматизированных рабочих мест для инвалидов колясочников. |
| 4. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 7,69 | 9,00 | Организация работы любительского объединения по декоративноприкладному творчеству для взрослого населения | январь  2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Расширение спектра услуг и привлечение населения | Опрос 30 респондентов о комфортности пребывания в учреждении |
| 5. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 7,89 | 9,00 | Мониторинг мнений пользователей на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в библиотеке | февраль-апрель 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Наличие информации о комфортности пребывания в библиотеке | Опрос 40 респондентов о комфортности пребывания в учреждении |
| 6. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 7,5 | 7,90 | Внедрение форумов, онлайн обсуждений, бесед. | декабрь 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Внедены современные информационные технологии | Рост показателя по числу читателей и удаленных пользователей |
| 7. | Удобство графика работы учреждения | 8,69 | 8,90 | Опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей | февраль-апрель 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Наличие инфор-мации об удобстве графика работы филиала | Опрос 40 респондентов об удобстве графика работы библиотеки |
| **III. Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | | |
| 8. | Соблюдение режима работы организацией культуры | 7,28 | 8,60 | Опрос получателей услуг о соблюдении графика режима работы  Контроль за соблюдением режима работы организации.  Незамедлительное оповещение получателей услуг об изменениях графика режима работы | февраль-апрель 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Наличие информации о соблюдении графика режима работы | Опрос 40 респондентов о соблюдении графика режима работы  Объявления о смене графика. Справка по итогам контроля. |
| **IV. "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации"** | | | | | | | | |
| 9. | Компетентность персонала организации культуры | 4.21 | 8,60 | Аттестация работников на соответствие занимаемой должности | сентябрь-ноябрь 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А | Наличие информации о соответствии квалификации работников занимаемым ими должностям | Аттестация на соответствие профстандартам  9 работников |
| Прохождение курсов повышения квалификации, посещение краевых обучающих семинаров | По мере предоставления информации о проведении курсов, семинаров | Зав.библиотекой Сангова В.А | Повышение  профессиональной  компетенции  сотрудников | Соответствие работ-ников квалификаци-онным требованиям на основе повыше-ния квалификации и переподготовки (не менее 2 человек) |
| 10. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 4.18 | 8,20 | Проведение собраний коллектива  по профессиональной этике не менее 2 раз в год. | май, ноябрь 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Повышение качества культуры общения | Вежливое и доброжелательное  взаимодействие с получателями  библиотечных услуг.  Отсутствие  конфликтных  ситуаций и  жалоб со стороны пользователей |
| Проведение мероприятий, поощряющих проявления доброжелательности | до 1 апреля 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А | Реализация планов морального и материального стимулирования. |
| **V. "Удовлетворенность качеством оказания услуг"** | | | | | | | | |
| 11. | [Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры](http://bus.gov.ru/pub/criterions/21459) | 3.92 | 8,90 | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции | февраль-апрель 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А | Выявлены недостатки содержания полиграфических материалов | Опрос 30 респондентов о качестве и видах полиграфической продукции |
| 12. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 4.18 | 8,40 | Разработка плана-графика проведения мероприятий в рамках предоставления основных услуг для разных возрастных категорий населения | февраль – март 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А | Внедрение инновационных форм работы | Наличие плана |
| Проведение культурно – массовых мероприятий в партнерстве с культурными и образовательными учреждениями района | не менее 2 раз в год | Зав.библиотекой Сангова В.А | Создано единое социокультурное пространство.  Повышение качества массовых мероприятий | Привлечение партнеров: Дом культуры, Детская школа искусств, районный исторический музей.  Увеличение количества посетителей культурно – массовых мероприятий не менее чем на 40 человек |
| 13. | Разнообразие экспозиций организации культуры | 4.13 | 7,00 | Осуществление оценки разнообразия экспозиций учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | ежеквартально | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям, проведение регулярного внутреннего контроля качества и разнообразия экспозиций | Участие в оценке разнообразия экспозиций методом анкетирования посетителей библиотеки не менее 50 человек |
| 14. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 4.07 | 8,00 | Мониторинг реализации плана по повышению материально-техническим обеспечением | ежеквартально | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Повышение материально-технического обеспечения | Справка по итогам мониторинга |
| 15. | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | 4.04 | 8.00 | Разработка и внедрение системы стандартов качества | май 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | Повышение уровня качества оказания услуг в целом | Наличие системы стандартов качества |