Согласовано: Утверждаю:

Начальник управления культуры Директор МБУК «Новосёловская

Новоселовского района межпоселенческая центральная библиотека»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.П. Иванова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю. Н. Полухина

Отчет о мероприятиях по улучшению качества деятельности

«Комская централизованная библиотечная система» за I квартал 2018 г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 |  |  | Оперативное обновление информации на сайте «Комская ЦБС» и информации в социальных сетях (Одноклассники, ВКонтакте) | еженедельно | Заведующая библиотекой  Шалько Н.Н. Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Функционирование сайта учреждения в сети Интернет и наличие на сайте актуальной информации об учреждении | Еженедельная информация о мероприятиях, о книжных новинках, об услугах, предлагаемых библиотекой на официальном сайте библиотеки  koma-bibl.ukoz.ru в социальных сетях |
| Размещение утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества работы «Комской ЦБС» на сайте библиотеки | до 01.04.2018 | Заведующая  Шалько Н.Н. | План мероприятий по улучшению качества работы в открытом доступе на сайте библиотеки  koma-bibl.ukoz.ru |
| Размещение на сайте «Комская ЦБС» сведений о результатах независимой оценки качества оказания услуг | до 01.02.2018 | Заведующая  Шалько Н.Н. | Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг на сайте библиотеки, Одноклассники, ВК |
|  |  |  |  |
| 2. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 8,13 | 9,00 | Информирование населения об услугах, предоставляемых учреждением: размещение объявлений о мероприятиях на информационных стендах внутри библиотеки и на фасаде здания. | еженедельно | Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Информированность получателей услуг на территории учреждения | Объявления о мероприятиях на информационных стендах, на доске объявлений,  на сайте библиотеки, Одноклассники, ВК |
| 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 | Заведующая  Шалько Н.Н.  Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Наличие актуальной информации о библиотеке, о планируемых мероприятиях |
| Информация о работе «Комской ЦБС» в СМИ | ежемесячно | Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Информированность получателей услуг путем рекламной деятельности | Статьи в районной газете «Грани» |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения** | | | | | | | | |
| 3. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 8,4 | 9,00 | Мониторинг мнений пользователей на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в библиотеке | февраль-апрель 2018 г. | Заведующая  Шалько Н.Н.  Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Наличие информации о комфортности пребывания в библиотеке | Опрос 50 респондентов о комфортности пребывания в библиотеках |
| 4. | Удобство графика работы учреждения | 8,25 | 8,90 | Опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей | Март 2018 г. | Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Наличие информации об удобстве графика работы библиотеки | Опрос 50 респондентов об удобстве графика работы библиотек |
| **III. Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | | |
| 5. | Соблюдение режима работы организацией культуры | 8,56 | 8,80 | Опрос получателей услуг о соблюдении графика режима работы | апрель 2018 г. | Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Наличие информации о соблюдении графика режима работы | Опрос 50 респондентов о соблюдении графика режима работы |
| **IV. "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации"** | | | | | | | | |
| 6. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 8,63 | 9,00 | Проведение собраний коллектива  по профессиональной этике не менее 2 раз в год. | Январь-август 2018 г. | Заведующая  Шалько Н.Н. | 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 | Март 2018 г. | Заведующая  Шалько Н.Н. | Реализация планов морального и материального стимулирования. |
| **V. "Удовлетворенность качеством оказания услуг"** | | | | | | | | |
| 7. | [Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры](http://bus.gov.ru/pub/criterions/21459) | 7,44 | 8,50 | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции | Март-май 2018 г. | Заведующая  Шалько Н.Н.  Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Выявление недостатков содержания полиграфических материалов | Опрос 50 респондентов о качестве и видах полиграфической продукции |
| Новые издания, соответствующие опросу | ежеквартально | Заведующая  Шалько Н.Н.  Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Создание новых издания | Увеличение количества новых полиграфических материалов |
| 8. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 8,35 | 9,00 | Разработка плана-графика проведения мероприятий в рамках предоставления основных услуг для разных возрастных категорий населения | февраль – март 2018 г. | Заведующая  Шалько Н.Н.  Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Внедрение инновационных форм работы | Наличие плана |
| Проведение культурно – массовых мероприятий в партнерстве с культурными и образовательными учреждениями района | не менее 2 раз в год | Заведующая  Шалько Н.Н.  Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Создано единое социокультурное пространство.  Повышение качества массовых мероприятий | Привлечение партнеров: Дом культуры, школа, детский сад.  Увеличение количества посетителей культурно – массовых мероприятий на 20 человек. |
| 9. | Разнообразие экспозиций организации культуры | 7,22 | 8,00 | Осуществление оценки разнообразия экспозиций учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования | ежеквартально | Заведующая  Шалько Н.Н.  Библиотекари  Сафонова Н.В.  Коллер Е.Н.  Кокарева Т.В. | Удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям, проведение регулярного внутреннего контроля качества и разнообразия экспозиций | Участие в оценке разнообразия экспозиций методом анкетирования посетителей библиотеки не менее 40 человек |