Отчет по оценки качества библиотечных услуг

Легостаевская поселенческая библиотек

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | 5.00 | 6,00 | Обеспечение полноты и актуальности информации о работе библиотеки на сайте. Своевременная публикация информации о работе учреждения, о проведенных мероприятиях.  | еженедельно | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Повышение эффективности и качества работы учреждения. Повышение информированности населения о работе библиотеки. | Информация о мероприятиях, о книжных новинках, об услугах, предлагаемых библиотекой на официальном сайте. |
| Размещение утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества работы Легостаевской поселенческой библиотеки на сайте библиотеки | до 01.02.2018 | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | План мероприятий по улучшению качества работы в открытом доступе |
| Размещение на сайте Легостаевской поселенческой библиотеки сведений о результатах независимой оценки качества оказания услуг | до 01.01.2018 | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг на сайте библиотеки |
| 2. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 9,17 | 9,30 | Информирование населения об услугах, предоставляемых учреждением: размещение объявлений о мероприятиях на информационных стендах внутри библиотеки и на доске объявлений. | еженедельно | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Информированность получателей услуг на территории учреждения | Объявления о мероприятиях на информационных стендах, на доске объявлений |
| Систематическое обновление информационного стенда «Библиотечный перекресток» и стендов работы клубов по интересам.  | по мере изменения информации | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Наличие актуальной информации о библиотеке, о планируемых мероприятиях |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения** |
| 3. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 1,80 | 2,00 | Усовершенствование комфортных условий и доступности получения услуг.систематическое обеспечение контроля и ремонта пандуса. | ежемесечно | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Обеспечение информация о мероприятиях. Доступность посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Положительные отзывы со стороны населения |
| 4. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 6,20 | 6,35 | Организация работы мастер классов по декоративно-прикладному творчеству. | ежеквартально | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Расширение спектра услуг и привлечение населения | Увеличение количества пользователей библиотекой. |
| 5. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 9,65 | 9,73 | Мониторинг мнений пользователей на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в библиотеке | февраль-апрель 2018 г. | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Наличие информации о комфортности пребывания в библиотеке | Опрос 20 респондентов о комфортности пребывания в учреждении |
| 6. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 8,74 | 9,13 | Совершенствование работы по рассылке на email читателей афиши о предстоящих мероприятиях и информации о новых книгах | Февраль-апрель2018 г. | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Внедены современные информационные технологии. | Повышение информированности пользователей о мероприятиях и новых изданиях |
| 7. | Удобство графика работы учреждения | 9,60 | 9,71 | Провести опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для читателей | февраль-апрель 2018 г. | . Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Наличие информации об удобстве графика работы библиотеки | Опрос 20 респондентов об удобстве графика работы библиотеки |
| **III. Время ожидания предоставления услуги** |
| 8. | Соблюдение режима работы организацией культуры | 9,67 | 9,72 | Опрос получателей услуг о соблюдении графика режима работы  | февраль-апрель 2018 г. | . Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Наличие информации о соблюдении графика режима работы | Опрос 20 респондентов о соблюдении графика режима работы |
| **IV. "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации"** |
| 9. | Компетентность персонала организации культуры | 9,72 | 9,75 | Прохождение курсов повышения квалификации, посещение районных обучающих семинаров. | По мере предоставления информации о проведении курсов, семинаров  | . Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Повышение профессиональной компетенции сотрудников | Соответствие работников квалификационным требованиям на основе повышения квалификации и переподготовки |
| 10. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 9,75 | 9,78 | Проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения | май, ноябрь 2018 г. | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. Повышение качества обслуживания населения. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг. |
| **V. "Удовлетворенность качеством оказания услуг"** |
| 11. | [Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры](http://bus.gov.ru/pub/criterions/21459) | 9,30 | 9,41 | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции  | февраль-апрель 2018 г. | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Выявлены недостатки содержания полиграфических материалов | Опрос 10 респондентов о качестве и видах полиграфической продукции |
| 12. | Удовлетворённость качеством оказания услуг организаций культуры в целом. | 9,72 | 9,78 | Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование) | ежеквартально |  Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование читательского спроса, развитие спектра услуг. | Положительные отзывы со стороны населения, рост количества потребителей услуг |
| 13 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 8,82 | 9,00 | Мониторинг реализации плана по повышению материально-техническим обеспечением | ежеквартально | Директор Полухина Ю. Н., директор МКУ «Техноцентр учреждений культуры» Петухов В. В.  | Повышение материально-технического обеспечения | Справка по итогам мониторинга |
| 14 | Разнообразие экспозиций организации культуры | 9.27 | 9,32 | Осуществление оценки разнообразия экспозиций учреждения методом анкетирования. | ежеквартально | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Удовлетворённость качеством оказания услуг. | Опрос 20 респондентов о качестве разнообразия экспозиций учреждения. |
| 15 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 9.4 | 9,51 | Проведение совместных культурно-массовых мероприятий. | Не менее 2 раз в год | Зав.филиаломЦыглимова Н.Н. | Повышение качества культурно массовых мероприятий | Привлечение партнеров: ДК.сельская администрация, школа. |