Отчет по исполнению план мероприятий по улучшению качества деятельности

МБУК «Светлолобовая библиотека» на 2018 – 2019 гг.

2 квартал

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели независимой оценки качества работы учреждения** | **Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждения** | **Срок исполнения** | | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели** |
|
| **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 МБУК «Светлолобовская библиотека» формации в социальных сетях в группе ВКонтакте, | еженедельно | | Зав.заведующийСангова В.А. | Функционирование сайта учреждения в сети Интернет и наличие на сайте актуальной информации об учреждении | Информация о мероприятиях, об услугах, предлагаемых в социальных сетях |
| Размещение утвержденного Плана мероприятий по улучшению качества работы Светлолобовского филиала в группе ВКонтакте | размещение информации в группе | | Зав.заведующий Сангова В.А. | План мероприятий по улучшению качества работы в открытом доступе |
| Размещение в группе ВКонтакте, сведений о результатах независимой оценки качества оказания услуг | Размещение информации в группе | | 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 | Информирование населения об услугах, предоставляемых учреждением: размещение объявлений о мероприятиях на информационных стендах внутри библиотеки и на фасаде здания. | еженедельно выполняется | | Зав. библиотекой Сангова В.А. | Информированность получателей услуг на территории учреждения  «Размещены объявления о мероприятиях на информационных стендах внутри библиотеки и на фасаде здания» | 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 выполнено | | Зав. библиотекой Сангова В.А. | Наличие актуальной информации о библиотеке, о планируемых мероприятиях |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения** | | | | | | | |
| 4. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | Организация работы любительского объединения по декоративно-прикладному творчеству для взрослого населения | ежеквартально | Зав. библиотекой Сангова В.А. | | Расширение спектра услуг и привлечение населения  Мастер- класс «Чудеса для детей из ненужных вещей | Увеличение количества пользователей |
| 5. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Мониторинг мнений пользователей на предмет выявления негативных аспектов комфортности пребывания в библиотеке | апрель 2018 г. | Зав. библиотекой Сангова В.А. | | Наличие информации о комфортности пребывания в библиотеке | Опрос 30 респондентов о комфортности пребывания в учреждении |
| 6. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Внедрение форумов, онлайн обсуждений, бесед. | декабрь 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | | Внедрены современные информационные технологии | Рост показателя по числу читателей и удаленных пользователей |
| 7. | Удобство графика работы учреждения | Опрос населения на предмет выявления наиболее удобного графика работы для посетителей | апрель 2018 г. | Зав. библиотекой Сангова В.А. | | График, по которому библиотека работает на данный момент, является удобным для пользователей | Опрос 20 респондентов об удобстве графика работы библиотеки |
| **III. Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | |
| 8. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Опрос получателей услуг о соблюдении графика режима работы | апрель 2018 г. | Зав.библиотекой Сангова В.А. | | 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 | 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  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 работников квалификационным требованиям на основе повышения квалификации и переподготовки |
| 10. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 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  7.05. Беседа «Библиотечный этикет» | 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) | Изучение мнения получателей услуг о наиболее востребованной полиграфической продукции | апрель 2018 г. | Зав. библиотекой Сангова В.А | | По мнению читателей ассортиментом периодических изданий пользователи довольны.  Читатели выделяют следующие наиболее востребованные журналы:   1. Ёжик 2. Том и Джерри 3. Женские истории 4. Сельская новь | Опрос 15 респондентов о качестве и видах полиграфической продукции |
| 12. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | Разработка плана-графика проведения мероприятий в рамках предоставления основных услуг для разных возрастных категорий населения |  | 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. библиотекойСангова В.А | | Создано единое социокультурное пространство.  Повышение качества массовых мероприятий   1. Библионочь «»Один вечер в мире библиотеки» 2. Познавательная программа «Пасху радостно встречаем» 3. Игровая программа «Веселое сладкоборье» 4. Познавательный час «»Венец всех ценностей – семья» 5. Тематическая беседа, слайдовая презентация «Пишу тебе письмо из 45-го» 6. Митинг «Обязаны помнить» 7. Тематическая беседа «О Родине, о мужестве, о славе» слайдовая презентация 8. Тематический час мастерства «Нет Родины краше Россия» 9. Арт-акция «Село мое родное»   День села «Для тебя мое село!»   1. Театрализованная игровая программа к Дню защиты детей «Мир всем детям на планете» 2. тематический час мастерства «Нет Родины краше России» 3. Познавательная игра «Лабиринты профессий» 4. Час исторической памяти «Без срока давности» 5. Игровая программа «Обезьянки на парусе» | 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 | 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 20 человек |
| 14. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Мониторинг реализации плана по повышению материально-техническим обеспечением | ежеквартально | Зав.библиотекой Сангова В.А. | | Повышение материально-технического обеспечения  Замена двух розеток | Справка по итогам мониторинга |
| 15. | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | Разработка и внедрение системы стандартов качества | май 2018 г. | Зав. библиотекой Сангова В.А. | | Предоставляемые услуги и качество обслуживания по мнению пользователей оценивается в основном на 4 по пятибалльной шкале. | Наличие системы стандартов качества  Рост количества потребителей услуг |