Отчет по исполнению план мероприятий по улучшению качества деятельности

МБУК «Светлолобовая библиотека» на 2018 – 2019 гг.

3 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 «Светлолобовскабиблиотека» 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 мероприяти-ях 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 населенияМастер- 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 | 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.  | 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 | Вежливое и доброжелательноевзаимодействие с получателямибиблиотечных услуг.Отсутствиеконфликтныхситуаций ижалоб 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. Мир техники
4. Женские истории
5. 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 мероприятий1. Познавательная игра «Не шути дружок с огнем, чтоб не пожалеть потом»
2. Театрализованная игровая программа «Сказочный мир театра»
3. Игровая программа «Друг в беде не бросит»
4. Акция «Протяни руку помощи»
5. конкурсно-игровая программа Осенняя катавасия»
6. Игровая программа «В гостях у Лесовика»
7. Литературный вечер «Жизнь и творчество Л.Н. Федосеевой-Шукшиной», слайдовая презентация
8. сюжетно-ролевая игра «Что красивее всего?»
9. Акция «Почта добра»
10. Концерт «Пора золотого возраста»
11. Голубой огогек «Мои года, мое богатство»
 | 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 обеспеченияЗамена 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 качестваРост количества потребителей услуг |