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 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 | 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 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. 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 мероприятий   1. 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 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 |