Отчет по улучшению качества предоставляемых услуг

Чулымской ЦБС на 2018 год.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели независимой оценки качества работы учреждения** | **Значение показателя** | | **Мероприятия, направленные на повышение качества работы учреждения** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | Показатели | | | |
| **факт** | **Макс.**  **возможное** |
| 1. **Открытость и доступность информации об учреждении** | | | | | | | | | | | |
|  | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»  Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации,  Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 3  8,52  3 | 10  10  10 | 1.Выпуск информационной продукция ,реклама услуг Интернет: ***визитка «WI-FI в библиотеке»***  2. реклама сайта библиотеки выпуск ***визитки*** , распространение среди пользователями , ведение страницы в соц.сетях и реклама страницы –выпуск ***визитки «Добро пожаловать в нашу группу в Одноклассниках»*** , распространение среди пользователями  3. составлены планы по заказу литературы, учитывая запросы населения  4. Привлечение активных пользователей (волонтеров) для проведения мероприятий  5. Размещена, проверка и актуализация на сайте информации, установленной приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 | В теч.года  В теч.года | О.А.Курпас  Н.В.Кабанова  Л.В.Хвостова | Повысилось осведомленность населения о мероприятиях в библиотеке  Осуществлена реклама библиотеки  количественные показатели в норме    Актуальная и достоверная информация на сайте | | Положительные отзывы о работе учреждения в Книге отзывов, о работе сайта .  Значительный рост числа просмотров (посещений) сайта | | |
| На сайте разработан раздел «Независимая оценка качества» |  |  |  | |  | | |
| 1. **"Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения"** | | | | | | | | |  | | |
|  | Комфортность условий пребывания в организации культуры  , Удобство графика работы организации культуры  Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья  Наличие дополнительных услуг и доступность их получения  Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), | 8,06  8,66  0,86  7.44  7,67 | 10  10  10  10  10 | 1. Мероприятия по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии здания и помещений учреждения и территории, прилегающей к зданию учреждения. 2. По опросу населения график работы библиотек вполне удобен   2.Поддерживается уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота  3.Пандусами библиотеки оборудованы | В теч.года | О.А.Курпас  Н.В.Кабанова  Л.В.Хвостова | Созданы благоприятные условия для реализации культурных запросов | | Положительные отзывы о работе учреждения | | |
| Улучшение работы внестационарного обслуживания  Работа внесистемного обмена улучшена согласно запросам пользователям библиотек  Создан о любительской объединение «Горница» в п.Куртак ,в а.Чесноки –любительское объединение «Веселый колобок» и школа компьютерной грамотности в п.Курганы | В теч.года | О.А.Курпас  Н.В.Кабанова  Л.В.Хвостова | Увеличение показателя книгообеспеченности пользователей, число пользователей библиотек в норме | | положительные отзывы о работе учреждения | | |
| Изданы памятки и буклеты в п.Чулым и п.Курганы о работе сети интернет в библиотеках, о наличии WI-FI  Рекламирование тематических и краеведческих баз данных для населения устно и на сайте.. Предоставление услуг населению по сканированию и оцифровки материалов. | В теч.года | О.А.Курпас  Н.В.Кабанова  Л.В.Хвостова |  | | увеличение числа пользователей библиотек | | |
| **III. Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | | | | | |
|  | Удобство графика работы организации культуры | 7,92 | 10 | Оценка опроса пользователей библиотеки об удобстве графика работы организации показала. что график работы учреждения вполне удобный. |  |  |  | | |  | |
|  | Соблюдение режима работы организацией культуры | 8,57 | 10 | режим работы организацией культуры соблюдается |  |  |  | | |  | |
| **IV. "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации"** | | | | | | | | | | |  |
|  | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, | 8,20 | 10 | Запланированы тренинги по повышению клиентоориентированности персонала | В теч.года | О.А.Курпас  Н.В.Кабанова  Л.В.Хвостова | Увеличение доброжелательности и вежливости сотрудников учреждения к посетителям | | | | Рост положительных отзывов о работе учреждения в книге отзывов ,в сайте организации |
|  | Компетентность персонала организации культуры | 8,82 | 10 | Участие в семинарах, профессиональное обучение персонала, самообучение работников | В теч.года | О.А.Курпас  Н.В.Кабанова  Л.В.Хвостова | Повышение компетентности и профессионализма | | | | Улучшение качества работы ,достойное место в рейтинге |
| **V. "Удовлетворенность качеством оказания услуг"** | | | | | | | | | | |  |
|  | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры    Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | 6,39  8,41 | 10  10 | Проходит регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование,сайт)  Создана на сайте библиотеки страницы обратной связи, оценки оказания качества услуг, идет учет пожеланий пользователей библиотек | В теч.мес  В теч.мес | О.А.Курпас  Н.В.Кабанова  Л.В.Хвостова  О.А.Курпас  Н.В.Кабанова  Л.В.Хвостова | Повышение числа пользователей  Работа системы «Пользователь-библиотекарь» | | | | Рост положительных отзывов о работе учреждения в книге отзывов ,в сайте организации  Рост среди организаций в рейтинге |
|  | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 7,15 | 10 | Запланировано проведение опросов, проведение анкетирования | В теч.мес | О.А.Курпас  Н.В.Кабанова  Л.В.Хвостова | Учет замечаний, выпуск продукции с учетом замечаний и предложений | | | | Положительные отзывы посетителей |
|  | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 7,43 | 10 | Запланировано проведение ежегодного мониторинга и анкетирования среди пользователей |  |  |  | | | |  |