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» |  38,523 |  101010 |  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 населения4. Привлечение активных пользователей (волонтеров) для проведения мероприятий5. Размещена, проверка и актуализация на сайте информации, установленной приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 |  В теч.годаВ теч.года |  О.А.КурпасН.В.КабановаЛ.В.Хвостова |  Повысилось осведомленность населения о мероприятиях в библиотекеОсуществлена 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 культурыДоступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровьяНаличие дополнительных услуг и доступность их полученияУдобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), |  8,068,660,867.447,67 |  1010101010 | 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, чистота3.Пандусами библиотеки оборудованы |  В теч.года |  О.А.КурпасН.В.КабановаЛ.В.Хвостова |  Созданы благоприятные условия для реализации культурных запросов  | Положительные отзывы о работе учреждения |
|  Улучшение работы внестационарного обслуживанияРабота 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.КурпасН.В.КабановаЛ.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.КурпасН.В.КабановаЛ.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.КурпасН.В.КабановаЛ.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.КурпасН.В.КабановаЛ.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 | 6,398,41 | 1010 | 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.месВ теч.мес | О.А.КурпасН.В.КабановаЛ.В.ХвостоваО.А.КурпасН.В.КабановаЛ.В.Хвостова | Повышение числа пользователейРабота системы «Пользователь-библиотекарь» | Рост положительных отзывов о работе учреждения в книге отзывов ,в сайте организацииРост 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.КурпасН.В.КабановаЛ.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 |  |  |  |  |