

Государственное бюджетное учреждение культуры  
Краснодарского края  
«Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф.Вараввы»

**ПРИКАЗ**

от 11.01.2021

№ 4-П

г. Краснодар

Об итогах изучения мнения получателей услуг  
государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края  
"Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф.Вараввы"  
о качестве их предоставления за II полугодие 2020 г.

В соответствии с приказами ГБУК "ККЮБ" от 9 января 2018 г. № 12/1-П "Об организации и проведении оценки качества предоставления услуг государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы" (далее – приказ), от 17.08.2020 № 143-П "О проведении анкетирования (опроса) пользователей услуг государственного бюджетного учреждения культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы" в целях выявления мнения получателей услуг о качестве их предоставления во II полугодии 2020 г. был осуществлен опрос (анкетирование) 100 пользователей библиотеки.

Анкетирование проводилось в отделах обслуживания. Все анкеты читателей, участвовавших в опросе, обработаны, изучены и проанализированы. Результаты работы по изучению мнения получателей услуг, определению фактического значения интегрального показателя качества предоставления услуг и уровня удовлетворенности получателей услуг ГБУК "ККЮБ" качеством их предоставления представлены в отчетных документах.

В целях улучшения качества предоставляемых библиотекой услуг, условий их предоставления, совершенствования деятельности всех структурных подразделений учреждения и повышения уровня удовлетворенности получателей услуг, в том числе с учетом результатов изучения их мнения о качестве предоставления услуг, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить следующие итоговые документы по результатам изучения удовлетворённости пользователей качеством услуг ГБУК "ККЮБ":

1) расчет значения интегрального показателя качества предоставления услуг (удовлетворенности) и уровня удовлетворенности получателей качеством предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" за II полугодие 2020 г. (приложение № 1);

2) отчет о результатах изучения мнения получателей услуг ГБУК "ККЮБ" за II полугодие 2020 г. (приложение № 2);

3) план мероприятий по улучшению качества работы ГБУК "ККЮБ" на 2021 год (приложение № 3).

2. Заместителям директора, руководителям структурных подразделений, специалистам библиотеки принять меры к повышению качества услуг библиотеки согласно утвержденного настоящим приказом Плана мероприятий по улучшению качества работы ГБУК "ККЮБ" на I полугодие 2021 г.

3. Руководителям структурных подразделений ГБУК "ККЮБ":

1) провести с сотрудниками структурных подразделений библиотеки работу по анализу и исправлению недостатков, отмеченных читателями библиотеки;

2) усилить контроль за обеспечением качества оказываемых услуг, высокой культуры обслуживания, а также за повышением профессиональной компетентности работников библиотеки;

3) усилить работу по информированию пользователей об услугах, оказываемых библиотекой и проводимых мероприятиях;

4) вести постоянную работу по совершенствованию и повышению удобства пользования электронными сервисами библиотеки;

5) обеспечить качество и достоверность информации, размещаемой на официальном сайте библиотеки и других ресурсах в сети "Интернет";

6) усилить контроль исполнения работниками структурных подразделений библиотеки должностных обязанностей, соблюдения правил внутреннего трудового распорядка и производственной дисциплины;

7) обеспечивать постоянное проведение анкетирования читателей с целью выявления их мнения о качестве услуг библиотеки, соблюдение сроков и повышением качества проведения анкетирования.

4. Контроль выполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора Н.В. Бутко.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор



Ю.А. Нардид