

УТВЕРЖДАЮ:

Глава Куйбышевского района О.В. Караваев

(подпись)

28. 01. 2019

(дата)

ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019 годМуниципальное бюджетное учреждение культуры Куйбышевского района «Центральная межпоселенческая библиотека»

полное название организации (в соответствии с уставом)

№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия ²	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I.	Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Удобство и информативность официального сайта организации (85,4%)	Модернизация сайта учреждения с использованием передовых технологий, соответствующего требованиям Приказа Минкультуры РФ № 277 от 20.02.2015г. (с модулем «Версия для слабовидящих», модуль «Мобильная версия сайта»)	февраль-март 2019г.	Федосеева Анастасия Ивановна, директор Крышталев Сергей Сергеевич, ведущий программист		
		Информационное наполнение раздела «Независимая оценка качества» на сайте учреждения в соответствии с установленными требованиями.	постоянно	Федосеева Анастасия Ивановна, директор Крышталев Сергей Сергеевич, ведущий программист		
		Поддержка в актуальном состоянии информации о деятельности учреждения на официальном сайте www.bus.gov.ru	постоянно	Федосеева Анастасия Ивановна, директор Есина Марина		

				Сергеевна, ведущий экономист		
		Систематические публикации о деятельности учреждения в печатных и электронных СМИ, социальных сетях, на сайте учреждения, на официальном сайте Учредителя	постоянно	Воробьева Юлия Владимировна, зав. сектором обслуживания Крышталеv Сергей Сергеевич, вед.программист		
		Обеспечение на официальном сайте МБУК «ЦМБ» технической возможности выражения мнений получателей услуг о качестве их оказания	постоянно	Крышталеv Сергей Сергеевич, вед.программист		
1.2	Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, полнота и открытость информации об организации на информационных стендах (89,2%)	Систематическое обновление информационного стенда о работе учреждения для удобства получения информации пользователями.	постоянно	Воробьева Юлия Владимировна, зав.сектором обслуживания		
		Размещение актуальной информации об учреждении на информационном стенде.	постоянно	Воробьева Юлия Владимировна, зав. сектором обслуживания		
II.	Комфортность условий предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение комфортных условий для оказания услуг (89,1%)	Приобретение и установка кулера с питьевой водой	апрель 2019г.	Федосеева Анастасия Ивановна, директор		
		Замена окон на стеклопакеты	по мере финансирования	Федосеева Анастасия Ивановна, директор		
		Поддержание и улучшение санитарного и эстетического состояния помещений библиотеки и прилегающей территории	постоянно	Бояринцева Тамара Александровна, заведующий хозяйством		
		Организация в фойе библиотеки мест для отдыха посетителей	январь 2019г.	Федосеева Анастасия Ивановна, директор	Организовано место для отдыха пользователей (2-х местные диваны – 2 шт., журнальный стол с периодикой для свободного	январь 2019г.

					чения)	
III.	Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (18,7%)	Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья: – установка дверей входной группы с расширенным проемом; – приобретение и установка тактильных табличек (пиктограмм) в помещениях библиотеки – контрастная маркировка ступеней лестничного марша, входных групп и дверных проемов внутри помещения	по мере финансирования	Федосеева Анастасия Ивановна, директор Бояринцева Тамара Александровна, заведующий хозяйством		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (54,3%)	Организация и применение альтернативных форм обслуживания для лиц с ОВЗ и МГН: – надомное обслуживание; – он-лайн консультант библиотеки на сайте учреждения; – организация работы модуля «Версия для слабовидящих» на сайте МБУК «ЦМБ»	постоянно	Воробьева Юлия Владимировна, зав. сектором обслуживания Крышталеv Сергей Сергеевич, вед.программист		
IV.	Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт (88,2%)	Организация мероприятий по повышению квалификации специалистов, в том числе участие в фестивалях, конкурсах профессионального мастерства, курсах повышения квалификации и т.д. Проведение с сотрудниками инструктажей по этике служебного поведения.	постоянно	Федосеева Анастасия Ивановна, директор Щербакова Светлана Сергеевна, ведущий методист		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью		январь, август 2019г.			

	работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (88,3%)					
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (90,6%)					
V.	Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (95,8%)	Совершенствование работы по рассылке (e-mail, WhatsApp, SMS) афиш и объявлений о предстоящих мероприятиях, новых поступлениях пользователям библиотеки.	постоянно	Воробьева Юлия Владимировна, зав.сектором обслуживания		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком и режимом работы организации (95,8%)	Предоставление услуги по продлению библиотечных книг в режиме он-лайн на сайте учреждения.	постоянно	Крышталеv Сергей Сергеевич, вед.программист		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (95,8%)	Обеспечение для пользователей технической возможности выражения мнений о качестве оказываемых услуг на сайте учреждения, при посещении библиотеки.	постоянно	Рыбина Наталья Евгеньевна, зав. сектором комплектования		
		Комплектование книжного фонда в соответствии с запросами пользователей библиотеки	постоянно			