Отчёт МБУК «Централизованная библиотечная система»

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

в 2019 году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | |
|  | Мониторинг официального сайта и страниц филиалов на официальном сайте МБУК «ЦБС» на соответствие требованиям Приказа Министерства  культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 27706 | В течение года (еженедельно) | Першина М.А., заведующий отделом новых информационных технологий | Мониторинг проводится специалистом еженедельно |
|  | Внесение на сайт МБУК «ЦБС» ссылок на официальные страницы библиотек - филиалов  в социальной сети «Вконтакте». | Февраль 2020 | Лазовская И.А., заведующий организационно-аналитическим отделом | Ссылки на официальные страницы библиотек - филиалов  в социальной сети «Вконтакте» были внесены на сайт МБУК «ЦБС» в феврале 2020 г. |
|  | Размещение в официальной группе в социальной сети  «Вконтакте» ссылок на группы  «Вконтакте» филиалов в специальном разделе «Ссылки». | Февраль 2020 | Лазовская И.А., заведующий организационно-аналитическим отделом | В феврале 2020 г. в официальной группе в социальной сети  «Вконтакте» размещены ссылки на группы  «Вконтакте» филиалов в специальном разделе «Ссылки». |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | |
|  | Мониторинг соответствия библиотек МБУК «ЦБС» предъявляемым по критериям  требованиям: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность  навигации внутри организации; наличие и доступность  санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды,  туалетной бумаг и пр.); санитарное состояние помещений организации; возможность  бронирования услуги/достyпность записи на получение услуги (по телефону, с  использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном  посещении и пр.).  По критерию «Доступность питьевой воды» - предоставление ее по запросу пользователей. | В течение года  (ежемесячно) | Кокшаров А.Н., заместитель директора по хозяйственной части | Мониторинг проводится специалистом ежемесячно |
|  | Проведение опроса среди пользователей по вопросам  улучшения комфортности предоставления услуг и комфортности пребывания в библиотеках. | Апрель 2020 | Колегова И.В., заместитель директора по основной деятельности | Центральная городская детская библиотека провела онлайн - опрос «Твоя детская библиотека» (май).  Центральной городской детской и Центральной городской библиотекой проведено онлайн социологическое исследование «Модельные библиотеки: первые шаги» (июнь) |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | |
|  | Оборудование входной группы и туалета для лиц с инвалидностью в библиотеке – филиале № 9 | Октябрь 2020 | Кокшаров А.Н., заместитель директора по хозяйственной части | Выполнено |
|  | Обучение вновь принимаемых на работу в МБУК «ЦБС» сотрудников специализированным формам работы с лицами,  имеющим инвалидность. | По мере приема на работу новых сотрудников | Истомина М.В, помощник директора | Обучение вновь принимаемых на работу в МБУК «ЦБС» сотрудников производится. |
|  | Мониторинг исправности кнопок вызова для лиц с ограниченными физическими возможностями, установленных в библиотеках учреждения. | Ежемесячно | Кокшаров А.А., заведующий хозяйственным сектором | Мониторинг исправности кнопок вызова для лиц с ограниченными физическими возможностями производится ежемесячно. |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | |
|  | Проведение анкетирования среди пользователей библиотек МБУК «ЦБС» с целью определения удовлетворенностью  условиями оказания услуг. | Ноябрь 2020 | Колегова И.В., заместитель директора по основной деятельности | - |