

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по  
делам культуры мэрии г.Череповца

С.В.Волохова

«23» октября 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК "Объединение  
библиотек"

Н.С. Игнатьева

2019г.



## ПЛАН

мероприятий по устранению недостатков,  
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
МБУК "Объединение библиотек" на 2019-2022 гг.

г. Череповец

2019 год

ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Объединение библиотек», на 2019-2022 гг, разработан в соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона от 05.12.2017 N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Цель: Разработка системы мероприятий, направленных на улучшение качества и эффективности работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Объединение библиотек» по утвержденным критериям: «открытость и доступность информации об организации культуры»; «комфортность условий предоставления услуг»; «доступность услуг для инвалидов»; «доброжелательность, вежливость работников организации»; «удовлетворенность условиями оказания услуг» (в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 3599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»).

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>					
Условная доступность информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах	Оформление во всех библиотеках, входящих с состав МБУК "Объединение библиотек", информационных стендов, папок с документами в соответствии с требованиями.	Август 2019 г.	Заместитель директора Красавина Любовь Вячеславовна	Стенды и папки оформлены	Сентябрь 2019 г.
Недостаточная удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», отсутствие канала обратной связи на сайте	Создание на официальном сайте учреждения дополнительной вкладки «обратная связь» (FAQ) для установления контакта посетителей со специалистами МБУК "Объединение библиотек"	Запрос коммерческих предложений и включение в бюджет на 2020 г.	Заведующий отделом автоматизации ЦГБ Маланичева Галина Геннадьевна		
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг организацией (по результатам анкетирования)	Оборудование комфортной зоны ожидания в библиотеке № 4	Подготовка сметы и включение в проект бюджета на 2020 г.	Заместитель директора по АХЧ Львова Вера Константиновна		
<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Условная доступность предоставления услуг для инвалидов: -отсутствие оборудования	Установка пандуса в библиотеке № 4	Подготовка сметы и включение в проект бюджета на 2020 г.	Заместитель директора по АХЧ Львова Вера Константиновна		

входных групп пандусам и/подъемными платформами					
Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств для инвалидов	- на стоянке у ЦГБ им. В.В. Верещагина обозначить парковочное место стоянки автотранспортного средства для инвалидов наземной разметкой - в других библиотеках, входящих с состав МБУК "Объединение библиотек", стоянок нет.	Май 2020 г.	Заместитель директора по АХЧ Львова Вера Константиновна		
Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	Установка адаптированных поручней в библиотеках № 13, 14	Подготовка сметы и включение в проект бюджета на 2021 г.	Заместитель директора по АХЧ Львова Вера Константиновна		
Отсутствие сменных кресел - колясок	Приобретение сменного кресла-коляски в ЦГБ им. В.В. Верещагина	Подготовка сметы и включение в проект бюджета на 2021 г.	Заместитель директора по АХЧ Львова Вера Константиновна		
Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Обустройство специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения в библиотеке № 4	Подготовка сметы и включение в проект бюджета на 2020 г.	Заместитель директора по АХЧ Львова Вера Константиновна		
Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Наклейка на входные двери сигнальных желтых кругов и покраска желтой краской ступеней крыльца в библиотеках №№ 1,2,3,4, ЦДЮБ,9,13,14,15	Октябрь 2019г. - май 2020 г.	Заместитель директора по АХЧ Львова Вера Константиновна		
Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Приобретение надписей выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля в ЦГБ им. В.В. Верещагина	Запрос коммерческих предложений и включение в бюджет на 2022 г.	Заместитель директора по АХЧ Львова Вера Константиновна		
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Недостаточная	Проведение в методические дни	На постоянной основе	Заведующий		

удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	учебы по изучению этикета библиотекаря		методическим отделом ЦГБ Базлова Валерия Алексеевна		
Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Проведение в методические дни учебы по изучению этикета библиотекаря	На постоянной основе	Заведующий методическим отделом ЦГБ Базлова Валерия Алексеевна		
Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение в методические дни учебы по изучению этикета библиотекаря	На постоянной основе	Заведующий методическим отделом ЦГБ Базлова Валерия Алексеевна		
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (по результатам анкетирования)	Для информирования населения об услугах МБУК "Объединение библиотек" активнее использовать возможности сетевого портал «Культура Вологодской области» (cultinfo.ru)	На постоянной основе	Заведующий отделом по связям с общественностью Бахарева Ольга Альбертовна		
	Проведение анкетирования пользователей каждой библиотеки с целью изучения удовлетворенности графиком работы и на основании результатов внесение изменений в графики работы отдельных библиотек.	<b>2020</b> год	Заместитель директора Красавина Любовь Вячеславовна		