

П Л А Н

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
в Муниципальном бюджетном учреждении «Межпоселенческая центральная районная библиотека»
Кемского муниципального района на 2023-2024 годы

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. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» (96,97)					
1.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Поддерживать актуальность и полноту информации на стендах в помещении и на официальном сайте МБУ Кемская МЦРБ.	2023-2024 гг.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
	Разработать Плана мероприятий и его реализации по улучшению открытости, полноты и доступности информации о деятельности МБУ Кемская МЦРБ на сайте официальном сайте в сети Интернет.	01.12.2023 г.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
	Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт МБУ Кемская МЦРБ: - результаты НОК оказания услуг организациями культуры, а также План по улучшению качества работы МБУ Кемская МЦРБ;	2023-2024 гг.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		

	- отчеты по реализации Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК условий оказания услуг.				
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Поддерживать актуальность информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия на официальном сайте МБУ Кемская МЦРБ и их функционировании.	2023-2024 гг.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
	Обеспечить на официальном сайте МБУ Кемская МЦРБ возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.	01.11.2023 г.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	Разместить на официальном сайте МБУ Кемская МЦРБ информацию об итогах независимой оценки качества, проведенной в 2023 году.	01.11.2023 г.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (1 раз полугодие).	2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		
II. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (99,42)					
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Проведение мастер-классов, мероприятий с применением медиационных технологий для улучшения комфортности условий, в которых осуществляется библиотечная деятельность.	2023-2024 гг.	Матвеева Ольга Николаевна – зав. отделом обслуживания МБУ Кемская МЦРБ		
	Благоустройство прилегающей территории МБУ Кемская МЦРБ.	2023-2024 гг.	Корчуганова Людмила		

			Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (1 раз полугодие).	2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		
III. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (43,26)					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	Установка беспроводной кнопки вызова помощи для вызова сотрудника библиотеки, в случае, если посетителю с инвалидностью требуется помощь. В комплекте: антивандальная всепогодная кнопка вызова, приемник, тактильная табличка «Вызов персонала» с дублированием информации шрифтом Брайля).	июль 2024 г.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
	Установка комплекта тактильных наклеек из 3-х штук для обозначения первой и последних 3 ступеней лестничного марша между 1-м и 2-м этажами библиотеки (предупредительные полосы об окончании перил).	июль 2024 г.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
	Установка тактильной плитки 30 x 30 см на 2-ом этаже фойе библиотеки (информирует посетителей с нарушением функции зрения о преодолимом препятствии (лестница, дверь).	июль 2024 г.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих	Проведение инструктирования (обучение в рамках библиотечных семинаров) сотрудников	декабрь, март 2023-2024 гг.	Корчуганова Людмила Анатольевна –		

инвалидам получать услуги наравне с другими	библиотеки, предоставляющих услуги населению, по вопросам оказания услуг инвалидам в доступных для них форматах.		директор МБУ Кемская МЦРБ		
	Проведение инструктирования сотрудников библиотеки по сопровождению инвалидов в помещениях МБУ Кемская МЦРБ.	декабрь, март, сентябрь 2023-2024 гг.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор МБУ Кемская МЦРБ		
	Предоставление услуг МБУ Кемская МЦРБ для лиц с ОВЗ на дому.	2023-2024 гг.	Матвеева Ольга Николаевна – зав. отделом обслуживания МБУ Кемская МЦРБ		
	Предоставление услуг для лиц с ОВЗ в дистанционном режиме через официальный сайт МБУ Кемская МЦРБ в сети "Интернет" через справочную службу «Спросите у библиотекаря» и виртуальный сервис «Продление книг on-line».	2023-2024 гг.	Матвеева Ольга Николаевна – зав. отделом обслуживания МБУ Кемская МЦРБ		
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	1 раз в полугодие проводить мониторинг удовлетворенности потребителей-инвалидов библиотечными услугами (анкетирование).	декабрь, июнь 2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		
	Увеличить число мероприятий, проводимых с инвалидами.	2023-2024 гг.	Матвеева Ольга Николаевна – зав. отделом обслуживания МБУ Кемская МЦРБ		
	Разработка мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК для обеспечения в МБУ Кемская	01.12.2023 г.	Корчуганова Людмила Анатольевна – директор		

	МЦРБ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.		МБУ Кемская МЦРБ		
IV. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,97)					
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Ознакомление вновь принятых сотрудников с Правилами профессиональной этики и служебного поведения работников МБУ Кемская МЦРБ.	2023-2024 гг.	Шевчук Надежда Сергеевна – инспектор по кадрам МБУ Кемская МЦРБ		
	Проведение тренингов с сотрудниками МБУ Кемская МЦРБ (семинарские занятия) «Культура общения с посетителем библиотеки»	2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		
	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (1 раз полугодие).	декабрь, июнь 2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Ознакомление вновь принятых сотрудников с Правилами профессиональной этики и служебного поведения работников МБУ Кемская МЦРБ.	2023-2024 гг.	Шевчук Надежда Сергеевна – инспектор по кадрам МБУ Кемская МЦРБ		
	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (1 раз полугодие).	декабрь, июнь 2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	Проведение семинаров библиотечных специалистов по информационной культуре библиотекаря и организации работы с новыми форматами онлайн-мероприятий.	2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		

дистанционных форм взаимодействия	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (1 раз полугодие).	декабрь, июнь 2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		
V. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100)					
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (1 раз полугодие).	декабрь, июнь 2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (1 раз полугодие).	декабрь, июнь 2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		
5.3. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (1 раз полугодие).	декабрь, июнь 2023-2024 гг.	Коломайнен Елена Николаевна – методист МБУ Кемская МЦРБ		