УТВЕРЖДАЮ

Директор МКУК «ЦМБ»

Картошкина О.Н.

08.12.2021

План

устранения замечаний по результатам проведения в 2021 году независимой оценки качества оказания услуг

в муниципальном казенном учреждении культуры «Центральная межпоселенческая библиотека»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование показателя с уровнем оценки **менее 90 баллов** | *Итоговая оценка*  *эксперта*  *\** | *Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК* | *Плановый срок*  *реализации*  *мероприятия*  ***(формат: число,***  ***месяц, год)*** | *Ответственный*  *исполнитель*  ***(с указанием фамилии, имени, отчества и должности)*** |
|  | **Наименование учреждения**  **культуры** | **Муниципальное казенное учреждение культуры**  **«Центральная межпоселенческая библиотека»** | | | |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в  помещении организации  - на официальном сайте организации  в информационно- телекоммуникационной сети  "Интернет" | 64,00 | - пересмотреть формат оформления материалов и «навигацию» на официальном сайте учреждения  - регулярно осуществлять мониторинг сайта МКУК «ЦМБ»;  - осуществлять обновление информации на сайте – не реже 3-х раз в неделю | 31.08.2022 г.  Постоянно  Постоянно | Картошкина О.Н.,  директор МКУК «ЦМБ» |
|  |  |  |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»** | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 60,00 | - организацией комфортного пребывания пользователей;  - использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются посетители библиотеки-  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги с использованием сети "Интернет" на официальном сайте | Постоянно  Постоянно  31.08.2022 г. | Картошкина О.Н.,  директор МКУК «ЦМБ» |
| 2.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 87,00 | -осуществлять непрерывный контроль за организацией комфортного пребывания пользователей (чистота и проветривание помещений, соблюдение температурно-влажностного режима);  -использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются посетители библиотеки | Постоянно | Картошкина О.Н.,  директор МКУК «ЦМБ» |
| 1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений, с учетом доступности для инвалидов:  -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |  | - у библиотеки отсутствует стоянка для автомобилей, возможен только подъезд транспорта к входу в учреждение | нет технической возможности (выход из учреждения осуществляется на придомовую территорию многоквартирного дома) | Картошкина О.Н.,  директор МКУК «ЦМБ» |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; | 60,00 | - приобретение сменного кресла-коляски;  - установка поручней и специального оборудования для санитарно-гигиенических помещений | 31.12.2022 г.  30.09.2021 г.  (санитарно-гигиенические помещения являются «ЧД» для всех категорий инвалидов за исключением «колясочников», для данной категории приобретено санитарное кресло (кресло-туалет)) | Картошкина О.Н.,  директор МКУК «ЦМБ» |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 40,00 | - установка звукового маяка (для слабослышащих) и мнемо-схемы на стойке (для славовидящих);  - установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно­ точечным шрифтом Брайля;  - приобретение системы «Текстофон» и индукционной петли для слабослышащих, «Видеоувеличитель» для слабовидящих | 30.09.2021 г.  30.09.2021 г.  30.09.2021 г. | Картошкина О.Н.,  директор МКУК «ЦМБ» |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 87,00 | - осуществлять непрерывный контроль за организацией доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. | Постоянно | Картошкина О.Н.,  директор МКУК «ЦМБ» |
| **4. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 88,00 | - осуществлять регулярное анкетирование посетителей в целях выявления неудовлетворонностей при посещении учреждения для своевременного устранения выявленных недостатков. | Постоянно | Картошкина О.Н.,  директор МКУК «ЦМБ» |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 88,00 | - осуществлять регулярное анкетирование посетителей в целях выявления неудовлетворонностей при посещении учреждения для своевременного устранения выявленных недостатков. | Постоянно | Картошкина О.Н.,  директор МКУК «ЦМБ» |