

Согласовано
Председатель комитета
культуры и туризма
А.А. Тимирева
2022

Утверждаю
Директор МБУК Окуловский
межпоселенческий библиотечно-
информационный центр»
М.В. Иванова
2022

ОТЧЁТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
учреждений культуры Новгородской области

(Муниципальное бюджетное учреждение культуры Окуловского муниципального района «Окуловский межпоселенческий библиотечно-информационный центр»)
за 2022 год

Недостатки	Наименование мероприятий по устранению недостатков	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.1. и 1.2.1. Нарушений не выявлено	-	-	-	-	-
1.2.1. Отсутствие на сайте раздела FAQ (вопрос-ответ)	Направить запрос в техническую службу портала «Библиотечная система» с просьбой изыскать возможность сделать раздел FAQ (вопрос-ответ).	Апрель 2022	Игнатьева О.Н., заместитель директора	В связи с тем, что сайт учреждения создан при помощи конструктора библиотечных сайтов Интернет портала «Библиотечная система»,	К началу 2024 года планируем разработать собственный сайт с учетом всех замечаний.

				технической возможности сделать раздел FAQ (вопрос- ответ) нет. На сайте МБУК Окуловский МБЦ есть возможность гражданам задавать свои вопросы. Но ответы приходят на электронную почту пользователей.	
1.3.1. и 1.3.2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью и полнотой информации об организации культуры	Продолжить проведение мониторинга мнений граждан об уровне открытости и полноты информации об организации.	Апрель 2022 Сентябрь 2022	Ковшневая Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно- методического отдела	-Определено ответственное лицо. -Составлена анкета. Опрошено 156 человек. Выявлено, что удовлетворены открытостью и полнотой информации: а) на стендах: да -155 чел., не могут ответить – 1 чел. Это человек очень пожилого возраста. Плохо видит. И поэтому не обращает внимание на стенды. Вывод: информацию на стендах следует оформлять более крупным шрифтом и	Планируем и далее информацию на сайте и стендах поддерживать в актуальном состоянии.

				сами привлечь внимание пользователей к опубликованной информации. б) на сайте: да - 147 чел., не ответили на вопрос - 9 чел. Это охват же люди различного возраста, которые не пользуются компьютером, поэтому информацию на сайте не читают. Для таких пользователей есть информационные стенды.	
	Организация учебы сотрудников библиотек по вопросам информационной открытости учреждения.	29.04.22	Игнатьева О.Н., заместитель директора	- Определено ответственное лицо. - 29.04.22 проведен инструктаж сотрудников центра по вопросам информационной открытости учреждений библиотек. Принструктированы 25 человек. - запись о проведении инструктажа внесена	

	Следить за актуальностью информации об организации на сайте и стендах библиотек. Провести внеплановые проверки стендов с общей официальной информацией в каждой библиотеке	Постоянно Май, сентябрь	Игнатьева О.Н., заместитель директора (сайт) Степеничева О.К., заведующая организационно-методическим отделом (стенды)	в журналы технической учёбы. - Информация на сайте полная и актуальная - За период апрель-декабрь проведён мониторинг сайта -3 раза - Проведены проверки оформления стендов в библиотеках района. Нарушений не обнаружено. - Справки о проверках оформлены.	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1.1. Недоступность питьевой воды (детская районная б-ка, городская детская б-ка, городская б-ка, Угловская б-ка, Кулотинская б-ка, Полицейская б-ка, Бороёнковская б-ка, Торбинская б-ка, Березовицкая б-ка, Заводская б-ка, Пузырёвская б-ка, Мельницкая б-ка, Топорковская б-ка)	Организация бесперебойного наличия в библиотеках питьевой воды. (Закупить питьевую воду и одноразовые стаканчики)	Ежемесячно	Иванова Т.В., директор	Вода питьевая закуплена. Находится в открытом доступе.	
2.1.1. Отсутствие комфортной зоны отдыха (городская детская б-ка,	Проинформировать пользователей библиотек о	Постоянно	Библиотекари структурных подразделений	Систематически поддерживается санитарно-	

городская б-ка, Угловская б-ка, Куломинская б-ка, Полищенская б-ка, Боровёнковская б-ка, Березовицкая б-ка, Торбинская б-ка, Заводская б-ка, Пузырёвская б-ка, Мельницкая б-ка, Топорковская б-ка)	возможности провести время в читальных залах библиотек. Систематически поддерживать санитарно-гигиеническое состояние читальных залов в удовлетворительном состоянии. Организация кружков, мастер классов в читальных залах библиотек.			гигиеническое состояние читальных залов в удовлетворительном состоянии. В библиотеках центра работат 17 клубов и кружков.	
2.1.1. Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (городская б-ка, Угловская б-ка, Куломинская б-ка, Боровёнковская б-ка, Торбинская б-ка, Березовицкая б-ка, Заводская б-ка, Пузырёвская б-ка, Мельницкая б-ка, Топорковская б-ка)	Закупить в имеющиеся туалеты средства гигиены Поддерживать помещения в чистоте	Постоянно	Библиотекари структурных подразделений	В имеющихся туалетах (гор.дет. б-ка, Полищенская б-ка) мыло и т.б. имеется, чистота помещений соблюдается.	
2.1.1. Отсутствие возможности бронирования услуги/отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте, при	-Информировать пользователей о возможности бронирования услуги по телефону, электронике, при личном посещении библиотек. -В каждой библиотеке	Постоянно	Библиотекари структурных подразделений	Во всех библиотеках ведётся журнал обращений по телефону и в соц. сетях. Во всех библиотеках ведётся картотека заказов.	

личноном посещения) (городская б-ка, Кулотинская б-ка, Полещенская б-ка, Торбинская б-ка, Тонорковская б-ка)	вести журнал обращений по телефону и в соц.сетях -В каждой библиотеке вести картотеку заказов				
2.3.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий	-Продолжить осуществление мониторинга граждан об уровне удовлетворённости комфортностью условий. -Организация работы по устранению выявленных нарушений при их наличии. -Систематически поддерживать помещения библиотек в удовлетворительном состоянии.	Апрель 2022, Сентябрь 2022	Ковшневая Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно- методического отдела	Помещения библиотек систематически поддерживаются в удовлетворительном состоянии. Заменены в нескольких библиотеках светильники на самым удобным. Тем самым улучшилось освещение в помещениях. Отремонтировано крыльцо Полещенской библиотеки, поэтому пожизым людям попаст в библиотеку стало намного легче.	Планируем в течение 2023 года заменить остальные светильники на светодиодные для улучшения освещения библиотек.
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1.1. Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (все б-ки)	1. Составление паспортное доступности библиотек 2. Сбор коммерческий предложений для приобретения необходимого оборудования для	Март-декабрь	Игнатъева О.Н., заместитель директора	-Коммерческие предложения на составление паспортное доступности библиотек собраны. -Направлены ходатайства о	В 2023 году при условии выделения материальных средств планируем составить паспорта доступности. Во 2 квартале 2023
3.1.1. Отсутствие сменных кресел-колясок (все б-ки)	предложений для приобретения необходимого оборудования для	Апрель 2022			
3.1.1.. Отсутствие специально оборудованных					

санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (все б-ки)	обеспечения доступности библиотек для инвалидов			выделении дополнительных ассигнований на составление паспортов доступности библиотек.	года планируем заказать административные таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля.
3.1.1. Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъёмными платформами (все б-ки, кроме ЦБ)	3. Отправление запросов в Администратию Окловского муниципального района о выделении материальных средств для исправления нарушений. 4. Закупить административные таблички для городской детской, детской районной, Куломинской и Угловской библиотек.	Апрель 2022		-Организована доставка книг на дом, -Мероприятия проходят вне стен библиотек в помещениях общества инвалидов, Окловского дома-интерната для престарелых и инвалидов, Куломинской школе-интернате.	По мере выделения дополнительных бюджет средств будет закуплено необходимое для обеспечения доступности оборудования.
3.1.1. Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов (все б-ки, кроме ЦБ)	Март-декабрь				
3.2.1. Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (все б-ки)	Постоянно по мере получения заявок	Библиотекари структурных подразделений			
3.2.1. Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (все б-ки, кроме ЦБ)	6. Продолжить доставлять книги на дом				
3.2.1. Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (все б-ки,					

кроме ЦБ)					
3.3.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Проведение инструктажа для сотрудников учреждения по работе с инвалидами	Май, ноябрь 2022 г.	Ковшневая Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-методического отдела	Проведены инструктажи для сотрудников центра: -29.04.«Этика общения с инвалидами. Инструкция по правилам этикета при общении с инвалидами» (присутствовало 24 человека) 11.11.«Обеспечение доступности для инвалидов услуг организации культуры и библиотечного обслуживания» (присутствовало 23 чел.) Повторно сотрудники центра ознакомились с «Инструкцией по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении МБУК «Окуловский МБЦЦ»	
IV. Добровольность, вежливость работников					

4.1.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию.	1. Разработка анкет, для определения причин снижения доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Апрель 2022	Ковшневая Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-методического отдела	-Поемторно проведены инструктажи с сотрудниками по теме «Кодекс этики библиотекаря»- 29.04.22 и 13.05.22- «Соблюдение сотрудниками этических норм и правил служебного поведения при ведении телефонного разговора».	
4.2.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственно оказание услуги при обращении в организацию.	2. Проведение анкетирования, анализ анкет. 3. Проведение инструктажа с работниками организации по вопросам взаимодействия с получателями услуг при перечном контакте 4. Проведение инструктажа с сотрудниками центра по соблюдению ими этических норм и правил служебного поведения при общении с пользователями. 5. Проведение инструктажа с сотрудниками центра по алгоритму взаимодействия с читателями.	Апрель 2022	Библиотекари структурных подразделений Ковшневая Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-методического отдела	Присутствовало по 25 человек. Запись о проведении инструктажей внесена в журнал технической учёбы.	
4.3.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.		Май-сентябрь	Степеничева О.К., заведующая организационно-методическим отделом	Разработаны «Правила служебного поведения при общении с пользователями» и «Правила служебного поведения при ведении телефонного разговора».	
V. Удовлетворённость условиями оказания услуг					

5.1.1. Снижение доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам или знакомым	1. Разработка анкет, для определения причин снижения доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам или знакомым 2. Проведение анкетирования пользователей с целью выявления причин снижения доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию. 3. Проведение анализа анкет и составление плана мероприятий по повышению доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию.	Апрель 2022	Ковшневая Л.Ф., ведущий библиотечкарь организационно-методического отдела	Разработаны анкеты. Проведено анкетирование, для определения причин снижения доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам или знакомым Опрошено - 156 человек Выявлено – все 100% опрошенных респондентов готовы рекомендовать библиотеку своим родственникам или знакомым. Выводы: в результате опроса выявлен отличный результат, все респонденты ответили на вопрос положительно.	
--	--	-------------	---	--	--

	Систематически освещать деятельность библиотек в социальных сетях, в СМИ, размещать актуальную информацию на стендах, сайте.		Библиотекари структурных подразделений	Регулярно освещается деятельность библиотек на собственном сайте учреждения и в сети эк. Каждая библиотека ведет свою страницу либо группу эк. В каждой библиотеке оформлен стенд, на котором отображена вся официальная информация по учреждению, а также планы и афиши. Методистами центра актуальность информации на стендах регулярно проверяется и отображается в справках проверки.	
	Пополнение фонда библиотек на основе заявок читателей	По мере финансирования	Плюснина С.Ю., заведующая отделом комплектования	В 2022 году в фонд пополнился на 151000,00 (выделенную из муниципального бюджета) и 113443,20 (субсидия). Куплена также на внебюджетные средства литература	

				на флеш-носителе.	
5.2.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг-графиком работы	1. Разработка анкет, для определения причин снижения доли получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг- графиком работы. 2. Проведение анкетирования. 3. Подведение итогов анкетирования	Апрель 2022	Ковшневая Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-методического отдела	Проведено анкетирование, для определения причин снижения доли получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы. Опрошено -156 человек. Выделено – все 156 чел. ответили утвердительно. Выходы: все 100% опрошенных удовлетворены графиком работы библиотек района	
5.3.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в	Разработка анкет, для определения причин снижения доли получателей услуг,	Апрель 2022	Ковшневая Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-	27.05.22 с сотрудниками центра проведен инструктаж на тему «Общие	

организации.	удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации. 2. Проведение анкетирования. 3. Подведение итогов анкетирования 4. Проведение учебы сотрудников по темам: «Общие принципы и советы по работе с отзывами граждан» «Методы мотивации граждан к составлению отзывов»	Май-сентябрь 2022	Методического отдела Степеничева О.К., заведующая организационно-методическим отделом	принципы и советы по работе с отзывами граждан». Присутствовало 25 человек. 30.09.22 проведен инструктаж на тему «Методы мотивации граждан к составлению отзывов» Проведено анкетирование, для определения причин снижения доли получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации. Опрошено -156 человек Выявлено, что 156 чел. ответили на вопрос положительно. Выходь: 100% респондентов довольны условиями оказания услуг.	
--------------	--	-------------------	---	--	--