

Согласовано

Председатель комитета
культуры и туризма

Н.А.Пенева

« » 2022



Утверждено

Директор МБУК Окуловский
межпоселенческий библиотечно-
информационный центр»

Иванова Т.В.Иванова

«05» апреля 2022

5746484 МН0/01-05 от 05.04.22г.



ПЛАН

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»)

на 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 «Вибриотечная система» с просьбой изыскать возможность сделать раздел FAQ (вопрос-ответ).	Апрель 2022	Игнатьева О.Н., заместитель директора		

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	Ковшевская Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-методического отдела		
	Организация учебы сотрудников библиотек по вопросам информационно открытости учреждения	29.04.22	Игнатьева О.Н., заместитель директора		
	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)		
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, Кулотишская б-ка, Полищенская б-ка,	Организация бесперебойного наличия в библиотеках питьевой воды. (Закупить питьевую воду и одноразовые	Ежемесячно	Иванова Т.В., директор		

Боровёнковская б-ка, Торбинская б-ка, Березовицкая б-ка, Заводская б-ка, Пузырёвская б-ка, Мельницкая б-ка, Топорковская б-ка)	стаканчики)			
2.1.1. Отсутствие комфортной зоны отдыха (городская детская б-ка, городская б-ка, Угловская б-ка, Кулотицкая 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)	Проинформировать пользователей библиотек о 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.	Постоянно	Библиотекари структурных подразделений	
2.1.1. Отсутствие доступности санитарно-гигиенических помещений (городская б-ка, Угловская б-ка, Кулотицкая б-ка, Боровёнковская б-ка, Торбинская б-ка, Березовицкая б-ка, Заводская б-ка, Пузырёвская б-ка, Мельницкая б-ка, Топорковская б-ка)	-Обеспечить доступность санитарно-гигиенических помещений -Закупить в имеющиеся туалеты средства гигиены -Поддерживать помещения в чистоте	По мере финансирования Постоянно	Иванова Т.В., директор Библиотекари структурных подразделений	
2.1.1. Отсутствие возможности бронирования услуги/отсутствие доступности записи на	-Информировать пользователей о возможности	Постоянно	Библиотекари структурных подразделений	

получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте, при личном посещении) (городская б-ка, Кулотинская б-ка, Полищенская б-ка, Торбинская б-ка, Топорковская б-ка)	бронирования услуги по телефону, контакте, при личном посещении библиотек. -В каждой библиотеке вести журнал обращений по телефону и в соц.сетях -В каждой библиотеке вести карточку заказов				
2.3.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий	-Продолжить осуществлять 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 библиотечный организационно-методического отдела		
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1.1. Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (все б-ки)	1. Составление паспортов доступности библиотек 2. Сбор коммерческий предложений для приобретения необходимого оборудования для обеспечения доступности библиотек для инвалидов	Март-декабрь	Игнатьева О.Н., заместитель директора		
3.1.1. Отсутствие сменных кресел-колясок (все б-ки)	приобретения	Апрель 2022			
3.1.1. Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов (все б-ки)	оборудования для обеспечения доступности библиотек для инвалидов				

3.1.1. Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъёмными платформами (все б-ки, кроме ЦБ)	3. Управление запросов в Администрацию Окловского муниципального района о выделении материальных средств для исправления нарушений. 4. Закупить административные таблички для городской детской, детской районной, Куломинской и Угловской библиотек. 5. Установить кнопки вызова в Куломинской, Угловской библиотеках. 6. Продолжить предоставлять книги на дом 7. Приобретение необходимого оборудования	Апрель 2022		
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 По мере финансирования	Библиотекари структурных подразделений Иванова Т.В., директор		
3.2.1. Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (все б-ки, кроме ЦБ)				
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.	Ковышевная Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-методического	

			отдела	
IV. Доброжелательность, 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. 2. Проведение анкетирования, анализ анкет. 3. Проведение инструктажа с работниками организации по вопросам взаимодействия с получателями услуг при первичном 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	Апрель 2022	Ковшечная Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-методического отдела	
4.2.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственно оказание услуги при обращении в организацию.		Апрель 2022	Библиотекари структурных подразделений Ковшечная Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-методического отдела	
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	

	читателями.				
У. 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 библиотекарь организационно-методического отдела		

	Систематически освещать деятельность библиотек в социальных сетях, в СМИ, размещать актуальную информацию на стендах, сайте.		Библиотекари структурных подразделений		
	Пополнение фонда библиотек на основе заявок читателей	По мере финансирования	Плюснина С.Ю., заведующая отделом комплектования		
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		
5.3.1. Снижение доли получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации.	Разработка анкет, для определения причин снижения доли получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации. 2. Проведение	Апрель 2022	Ковшневая Л.Ф., ведущий библиотекарь организационно-методического отдела		

	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	Степеничева О.К., заведующая организационно-методическим отделом		
--	--	--------------------------	---	--	--