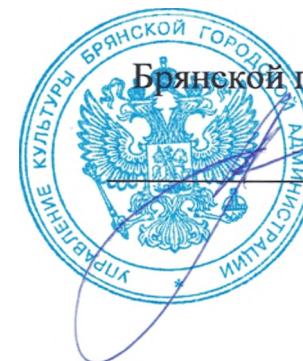


«УТВЕРЖДАЮ»:

Начальник

управления культуры

Брянской городской администрации



Э. А. Амелькин

27 декабря 2021г.

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году

**МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек» города Брянска**

**(наименование организации)**

**на 2022 год**

| 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 |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации (100%)</b>                           |   |                                      |  |   |                             |
| Замечаний по данному критерию не выявлено   |   |                                      |  |   |                             |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг (97,8%)</b>                                  |   |                                      |  |   |                             |
| Изучить предложения получателей услуг в части повышения                                       | Капитальный и текущий ремонт библиотек учреждения, замена деревянных окон на стеклопакеты,  | По мере поступления финансов         | Зам директора по хозяйственной части Павлюченкова А.П.                       | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных уровнем | 31.12.2022                  |

|   |  |                            |   |  |            |
|---|--|----------------------------|---|--|------------|
| комфортности условий, при возможности реализовать предложения   | организация пандусов, замена линолеума на керамогранитную плитку, замена системы отопления.  |                            |   | комфортности   |            |
| Необходимо постоянно контролировать наличие мыла, полотенце и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации | Административный контроль за уровнем бытовой комфортности пребывания в учреждении.<br>Провести мониторинг материально-технической базы МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек» города Брянска с целью повышения уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и создания комфортных условий.   | С 01.01.2022 до 31.12.2022 | Зам директора по хозяйственной части Павлюченкова А.П.        | Повышение уровня бытовой комфортности пребывания в организации.  | 31.12.2022 |
| Постоянно изучать мнение получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией                             | Изучение мнения получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Проведение анкетирования среди читателей учреждения по вопросу комфортности предоставления услуг;</li> <li>✓ Анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в Книге отзывов;</li> <li>✓ Анализ интерактивных анкет по оценке качества оказания услуг МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек» города Брянска на сайте ЦГБ им. П.Л.</li> </ul> | С 01.01.2022 до 31.12.2022 | Афанасьева Л.А., заведующая методико-консультационным отделом | Увеличение доли получателей услуг удовлетворенных комфортностью. | 31.12.2022 |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | Проскурина <a href="http://библиотека32.рф">http://библиотека32.рф</a> |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

**III. Доступность услуг для инвалидов (86,0%)**

|  |   |                            |  |  |            |
|--|---|----------------------------|--|--|------------|
| Проводить обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории | Обучение (инструктирование) вновь принятых работников организации по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории: | С 01.01.2022 до 31.12.2022 | Зам. директора по библиотечной работе Чернова Е.Е.     | Инструктирование сотрудников для повышения их компетентности в адаптации информации об услугах для инвалидов по слуху, зрению, с ментальными нарушениями.<br>Поддерживать на сайте учреждения версию для слабовидящих. | 31.12.2022 |
| Расширить спектр возможных условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | Проведение мероприятий в соответствии с Паспортом доступности.  | С 01.01.2022 до 31.12.2022 | Зам директора по хозяйственной части Павлюченкова А.П. | Создание доступной среды для инвалидов, позволяющие получать услуги наравне с другими.   | 31.12.2022 |

**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (97,7%)**

|   |   |                            |  |  |            |
|---|---|----------------------------|--|--|------------|
| Обучать вновь принятых на работу сотрудников нормам этики и особенностям общения с людьми, нуждающимися в | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Административный контроль за соблюдением «Кодекса этики и служебного поведения работников МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек» города Брянска;</li> <li>✓ Проведение консультаций:</li> </ul> | С 01.01.2022 до 31.12.2022 | Зам. директора по библиотечной работе Чернова Е.Е. | Проведение инструктажа с вновь принятыми сотрудниками о соблюдении кодекса профессиональной этики.<br>Проведение лекций по вопросам профессиональной | 31.12.2022 |
|---|---|----------------------------|--|--|------------|

|                 |  |  |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|--|
| получении услуг | «Профессиональная этика и культура общения библиотекаря: современные требования», «Деловой этикет: формы и нормы реализации в профессиональной деятельности библиотекаря». |  |  | служебной этики, этики ведения телефонных переговоров, культуры служебного поведения, разрешения конфликтных ситуаций. Профессиональное самообразование. |  |
|-----------------|--|--|--|--|--|

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (97,1%)

|  |   |                            |  |  |            |
|--|---|----------------------------|--|--|------------|
| Проводить постоянно изучение мнения получателей по удовлетворенности качеством условий оказания услуг, результаты публиковать на официальном сайте | <p>Изучение мнения получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ежеквартальный мониторинг уровня удовлетворенности пользователей библиотеки качеством предоставляемых услуг и оценки уровня удовлетворенности пользователей качеством услуг;</li> <li>✓ Анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в Книге отзывов;</li> <li>✓ Анализ интерактивных анкет по оценке качества оказания услуг МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек» города Брянска на сайте ЦГБ им. П.Л. Проскурина <a href="http://библиотека32.рф">http://библиотека32.рф</a></li> <li>✓ Результаты изучение мнения получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией один раз в полугодие публиковать на</li> </ul> | С 01.01.2022 до 31.12.2022 | Афанасьева Л.А., заведующая методико-консультационным отделом;<br>Меркешкина Л.В., заведующая отделом автоматизированных библиотечно-информационных технологий | Увеличение доли получателей услуг удовлетворенных качеством условий оказания услуг | 31.12.2022 |
|--|---|----------------------------|--|--|------------|

официальном сайте  
<http://библиотека32.рф>.

Директор  
МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек» города Брянска

Моцар Г. Г.

