

«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
I. Открытость и доступность информации об организации (100%)					
Замечаний по данному критерию не выявлено					
II. Комфортность условий предоставления услуг (97,8%)					
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, полотенца и туалетной бумаги; контролировать санитарное состояние помещений организации	Административный контроль за уровнем бытовой комфортности пребывания в учреждении. 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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Проведение анкетирования среди читателей учреждения по вопросу комфортности предоставления услуг; ✓ Анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в Книге отзывов; ✓ Анализ интерактивных анкет по оценке качества оказания услуг МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек» города Брянска на сайте ЦГБ им. П.Л. 	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 http://библиотека32.рф				
--	--	--	--	--	--

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. 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"> ✓ Административный контроль за соблюдением «Кодекса этики и служебного поведения работников МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек» города Брянска; ✓ Проведение консультаций: 	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. 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"> ✓ Ежеквартальный мониторинг уровня удовлетворенности пользователей библиотеки качеством предоставляемых услуг и оценки уровня удовлетворенности пользователей качеством услуг; ✓ Анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в Книге отзывов; ✓ Анализ интерактивных анкет по оценке качества оказания услуг МБУК «Централизованная система общедоступных библиотек» города Брянска на сайте ЦГБ им. П.Л. Проскурина http://библиотека32.рф ✓ Результаты изучение мнения получателей услуг удовлетворенностью комфортностью предоставления услуг организацией один раз в полугодие публиковать на 	С 01.01.2022 до 31.12.2022	Афанасьева Л.А., заведующая методико-консультационным отделом; 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.

