ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

Муниципального бюджетного учреждения культуры

«Централизованная библиотечная система»

Марьяновского муниципального района Омской области <[[1]](#footnote-1)>

на 2019 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 <[[2]](#footnote-2)>** | |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | |
| На официальном сайте отсутствует информация о наличии страничек филиалов в социальных сетях, отсутствуют копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги. Отсутствует информация о планируемых мероприятиях на странице учреждения на официальном сайте учреждения | Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:  - адреса сайтов структурных подразделений (при наличии)  - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги  - информация о планируемых мероприятиях | до 31.12.2019 | Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС» | Информация о наличии страничек филиалов в социальных сетях, размещены на официальном сайте в разделе «Об учреждении» меню МБУК «ЦБС».  Информация о планируемых мероприятиях на странице учреждения на официальном сайте учреждения размещается ежемесячно в разделе «Афиша». | 01.12.2019 г. |
| На официальном сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», отсутствует на сайте техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  - раздела "Часто задаваемые вопросы"  - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | 31.12.2019 | Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС» | Система взаимодействия с получателями услуг, в частности:  - раздел "Часто задаваемые вопросы" находится в стадии разработки.  Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением обеспечена. | 10.12.2019 г.  15.11.2019 г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| Не обеспечены комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) | Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:  - иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | 31.12.2019 | Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС» | В рамках цикла семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, проведены инструктажи сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, сопровождению инвалидов в  помещениях  и на прилегающей территории, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуг МБУК «ЦБС».  Имеется возможность предоставления услуги в  дистанционном режиме или на  дому. | 11.09. 2019 г.  09.10.2019 г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| Не все филиалы учреждения и прилегающих к ним территорий оборудованы с учетом доступности для инвалидов | Оборудовать помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:  - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов  - специальными креслами-колясками  - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в учреждении | 31.12.2019 | Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС» | Оборудовать помещения прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов не представляется возможным, так как, территория Центральной районной библиотеки им. В.Н. Ганичева и Детской библиотеки не имеет площадей позволяющих устройство стоянок для автотранспорта. Сельские библиотеки-филиалы расположены в зданиях по договору безвозмездного пользования помещением и не имеют прилегающих территорий.  Финансирование для оборудования помещений учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов специальными креслами-колясками не предусмотрено.  Оборудовать помещения учреждения культуры с учетом доступности для инвалидов специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в учреждении не представляется возможным, так как, помещения МБУК «ЦБС» введены в эксплуатацию до даты вступления в силу Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" и их конструкция не предусматривает специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Капитальный ремонт в санитарно-гигиенических помещениях не проводился. | - |
| Не в полной мере обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию  - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  | Финансирование для обеспечения условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию будет заявлено на 2021 год.  Обеспечение условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), не представляется возможным, ввиду отсутствие в штате МБУК «ЦБС» специалистов, прошедших обучение по данной специальности. | - |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |
| Согласно итогам НОК показатель «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил 99 баллов | - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%  - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%  - довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | 31.12.2019 | Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС» | В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%.  В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%.  В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%. | 18.11. 2019 г.  10.09.2019 г.  18.11.2019 г. |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| Согласно итогам НОК показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 98,7 баллов | - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым, до 100%  - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы учреждения культуры, до 100%  - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры, до 100% | 31.12.2019 | Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС» | В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым, до 100%.  В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы учреждения культуры, до 100%.  В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры, до 100%. | 09.10.2019 г.  09.10.2019 г.  10.09.2019 г. |

Директор МБУК «ЦБС» Е.Ю. Гурин

1. Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными [Законом](consultantplus://offline/ref=972AAB5AB968B24F7E2EA951BEFA8159BEC762BA1154CD4DD0B37CED7EC59BC3AFC4F86844DAF1E0073F053249M8BFK) Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "[О социальной защите](consultantplus://offline/ref=972AAB5AB968B24F7E2EA951BEFA8159BFCF65BF135BCD4DD0B37CED7EC59BC3AFC4F86844DAF1E0073F053249M8BFK) инвалидов в Российской Федерации", "[Об основах охраны](consultantplus://offline/ref=972AAB5AB968B24F7E2EA951BEFA8159BFCF62B8145BCD4DD0B37CED7EC59BC3AFC4F86844DAF1E0073F053249M8BFK) здоровья граждан в Российской Федерации", "[Об образовании](consultantplus://offline/ref=972AAB5AB968B24F7E2EA951BEFA8159BFCF62B8175BCD4DD0B37CED7EC59BC3AFC4F86844DAF1E0073F053249M8BFK) в Российской Федерации", "[Об основах](consultantplus://offline/ref=972AAB5AB968B24F7E2EA951BEFA8159BEC76FB0115BCD4DD0B37CED7EC59BC3AFC4F86844DAF1E0073F053249M8BFK) социального обслуживания граждан в Российской Федерации". [↑](#footnote-ref-1)
2. Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". [↑](#footnote-ref-2)