|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕН  Приказом директора МБУК «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА» |

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе**

**независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году**

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ   
КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА КАМЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА»

**на 2020г.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг** | | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг** | **Срок реализа-**  **ции** | **Ответственный исполнитель**  **(с указанием фамилии, имени, отчества и должности)** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** | |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
| **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **I. МЕРОПРИЯТИЯ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | |  | I квартал  2020 |  |  |  |
| 2. Актуализировать информацию о дистанционных способах обратной связи, их функционирование и взаимодействия на официальном сайте | | - Актуализировать разделы: **«Гостевая книга» «Виртуальная справка»** на сайте <https://cbkgo.ru/> МБУК «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА»  - Организовать обратную связь с пользователями через сайт <https://cbkgo.ru/> МБУК «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА»,  - Организовать прием обращений и информирование пользователей, используя электронную почту, телефон и электронные ресурсы:   * странички в соц.сетях * сайт <https://cbkgo.ru/> МБУК «ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА» * Блог «Библиотека на мартюше» | постоянно | Буркова С.В.,заведующая информационно -методическим отделом |  |  |
| 3. Усилить работу по популяризации официального сайта [**https://cbkgo.ru/**](https://cbkgo.ru/) | | Разместить:  - ссылку на <https://cbkgo.ru/> с результатами НОК;   * в разделе «Независимая оценка * качества условий оказания услуг» - планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году;   - Разместить разьяснительную информацию на информационном стенде о разделе «Гостевая книга» (обратная связь) с приглашением оставить отзывы и предложения на официальном сайте <https://cbkgo.ru> | май,  2020 |  | выполнено | январь,  2020 |
|  | | - Своевременно актуализировать информацию на официальном сайте <https://cbkgo.ru> и на информационных стендах |  |  |  |  |
| **II. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| 1.Улучшить условия комфортности оказания услуг, | | Провести мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в библиотеке:  - провести капитальные и косметические ремонты в библиотеках;  - Благоустроить территорию у библиотеки  - проведение круглого стола на тему: «Комфортная среда в библиотеке, как часть современной инфраструктуры»;   * организовать питьевой режим в библиотеках | в течение года | Савинова Н.А., директор МБУК «Центральная библиотека»  Першина Е.А., библиотекарь Колчеданской модельной библиотеки им. И.Я.Стяжкина.  Дьячкова Т.А., методист МБУК «Центральная библиотека»  Савинова Н.А., директор МБУК «Центральная библиотека» |  |  |
|  | | * улучшить материально –техническую базу библиотек,   - постепенно заменять старую мебель на новую,  - заменить устаревшую компьютерную технику,   * пополнить фонды новыми книгами в соответствии нормативами |  | Савинова Н.А., директор МБУК «Центральная библиотека»  Буркова С.В., заведующая информационно -методическим отделом;  Кузяева Н.В., заведующая отделом комплектования и обработки литературы. |  |  |
| **III. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** | | | | | | |
| 1. Повысить уровень доступности услуг для инвалидов. | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | в течение года | заведующий МАДОУ,  заместители заведующего по ВМР,  ст. воспитатель | Создание доступной среды в организации (безбарьерных условий):   * пандусы; * кнопка ВЫЗОВА |  |
| Оборудование территории прилегающей к зданиям организации и помещениям с учетом доступности для инвалидов  Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечив:   * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; * предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | * Рассмотреть возможность организации работ по созданию условий о доступности услуг для инвалидов, позволяющие получать услуги наравне с другими воспитанниками. * Активизация деятельности психолого - медико -педагогического консилиума. * Повышение квалификации педагогов, работающих с детьми-инвалидами и с детьми ОВЗ. | в течение года | заведующий МАДОУ,  заместители заведующего по ВМР, ст. воспитатель,  специалисты ДОУ. | Создание доступной среды для детей-инвалидов, позволяющие получать услуги наравне с другими:  - дублирование информации об образовательной организации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - контрастная маркировка для слабовидящих (желтые круги на дверных проемах и полоски на крайних ступенях лестниц);  - альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению. | 2018-2019 уч.год. |
| * наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | * Проведение анализа имеющихся технических и кадровых условий, для обеспечения возможности предоставления образовательной услуги в дистанционном режиме или на дому, при поступлении в образовательную организацию детей-инвалидов (по запросу родителей(законных представителей). | в течение года |  |  |  |
| * Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | | * Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в МКУК «Остяцкий СДК», в том числе с использованием кресла-коляски . | 2021 |  | Приобретение кресло коляски для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в МКУК «Остяцкий СДК» |  |
| * Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги | | Обеспечение доступности посещения учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья:  - организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий в зрительном зале   * Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) |  |  | Обеспечение доступности инвалидам и другим маломобильны группам населения людям, испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, необходимой информации в учреждении.  Приобретение графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
| **IV. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ, ВЕЖЛИВОСТИ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
| 1. Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников организации. | | Мероприятия, направленные на повышение профессионализма, компетентности и соблюдение профессиональной этики специалистов, и создание благоприятного психологического климата:  - проведение тренингов «Об эмоциональном выгорании», деловых игр, круглых столов; мастер-классов; консультаций: «Правила этикета и психология общения», «Соблюдение «Кодекса этики и служебного поведения работников»; | в течение года | заведующий МАДОУ,  заместители заведующего по ВМР,  ст. воспитатель | * Создание условий для установления комфортных взаимоотношений всех участников образовательных отношений; * Поддержка высокого уровня компетентности педагогических работников; * Соблюдение профессиональной этики в отношениях: педагог –дети - родители; * Профессиональное самообразование. |  |
| **V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| 1. Создать условия для готовности получателей рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | * Проведение мероприятий, направленных на популяризацию и освещение деятельности библиотечной деятельности на официальном сайте, в средствах массовой информации; * Проведение Дня открытых дверей; * анкетирование на тему «Удовлетворенность библиотечными услугами» | | в течение года |  | Размещение информации о проводимых в образовательной организации мероприятиях на информационном стенде, официальном сайте в разделе «Новости», в средствах массовой информации. | По мере проведения мероприя-  тий |
| 2. Рассмотреть возможность оптимизации графика работы организации. | |  | в течение года |  | Оптимизация графика работы организации. |  |