|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕНПриказом 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 квартал2020  |   |  |  |
| 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 инвалидовУлучшить 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. |  |