

УТВЕРЖДАЮ:  
 Директор МКУК МРБ ИРМО  
 Шкилевич О.М.

23 июня 2020 года



План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

**Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая районная библиотека» Иркутского районного муниципального образования (сокращенное наименование - МКУК МРБ ИРМО)**

на 2020 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 и мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
01. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1. Размещение на официальном сайте, на информационных стендах актуальной информации о деятельности учреждения по мере её обновления. 2. Информирование пользователей и партнёров о деятельности учреждения с привлечением СМИ и социальных сетей.	В течение года	Максименко Наталья Геннадьевна, заведующий информационным отделом	Регулярное размещение информации о деятельности учреждения на сайте, на информационных стендах, в СМИ и социальных сетях.	В течение года
02. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	1. Регистрация на всех доступных интернет-ресурсах с целью информирования более широкого круга пользователей и потенциальных пользователей о деятельности учреждения.	В течение года	Максименко Н.Г., заведующий информационным отделом	Регулярное размещение информации о деятельности учреждения на сайте, на информационных стендах, в СМИ и социальных сетях.	В течение года

II. Комфортность условий предоставления услуг

1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.	1. Подготовка предложений учредителю о выделении денежных средств на разработку проектно-сметной документации на строительство здания для учреждения. 2. Подготовка предложений учредителю о выделении денежных средств на приобретение современного оборудования. 3. Изучение вопроса о возможности организации платных услуг.	Сентябрь-октябрь 2020	Шкилевич Ольга Михайловна, директор учреждения	1. Ведётся сбор документов для обновления потребности в строительстве здания для учреждения. 2. Ведётся сбор документов для обновления потребности о выделении денежных средств на приобретение современного оборудования. 3. Ведётся изучение экономических и юридических вопросов о возможности организации платных услуг и их перечня.	2021
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных舒适ностью предоставления услуг организацией	1. Модернизация пространства учреждения, приведение его в соответствие с новыми требованиями и нормами. 2. Проведение мероприятий по улучшению материально-технического обеспечения и комфортности предоставления услуг.	В течение года	Шкилевич Ольга Михайловна, директор учреждения Максименко Н.Г., заведующий информационным отделом	1. Усовершенствовать навигацию по помещениям учреждения. 2. Внедрить автоматизированный процесс книговыдачи. 3. Организовать зоны WI-FI в учреждении.	В течение года

III. Доступность услуг для инвалидов

1. Оборудование помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	1. Подготовка предложений учредителю о выделении денежных средств на благоустройство доступной среды как в помещении учреждения, так и на прилегающей территории.	Сентябрь-октябрь 2020	Шкилевич Ольга Михайловна, директор учреждения	1. Создание обстановки безопасности и комфортного пребывания пользователей с ограниченными возможностями здоровья в учреждении.	2021
2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получить услуги наравне с другими.	1. Создание на сайте версии для слепых и слабовидящих.	В течение года	Максименко Н.Г., заведующий информационным отделом	1. Изучение технических возможностей сайта учреждения для создания версии для слепых и слабовидящих	В течение года
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных	1. Обучение сотрудников учреждения	В течение года	Шкилевич Ольга Михайловна,	1. Участие в проводимых обучающих мероприятиях по	В течение года



<p>доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>обслуживанию инвалидов. 2. Увеличение числа мероприятий, проводимых с детьми-инвалидами и взрослыми</p>	<p>директор учреждения Максименко Н.Г., заведующий информационным отделом Кузнецова Елена Григорьевна, ведущий библиотекарь</p>	<p>качественному обслуживанию инвалидов. 2. Форматирование мероприятий, проводимых учреждением, для восприятия инвалидами.</p>
---	--	---	--

IV. Добровольность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

<p>1. Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, вежливостью сотрудников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.</p>	<p>1. Ознакомление сотрудников, в том числе и технический персонал с Правилами профессиональной этики и служебного поведения.</p>	<p>В течение года</p> <p>Шкилевич Ольга Михайловна, директор учреждения Кузнецова Елена Григорьевна, ведущий библиотекарь</p>	<p>1. Проведение круглого стола для сотрудников учреждения с обсуждением Правил профессиональной этики и служебного поведения. 2. Просмотр психологических онлайн-семинаров по смежным темам (например: стрессовые ситуации, эмоции, этикет и т.д.)</p> <p>В течение года</p>
<p>2. Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, вежливостью сотрудников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.</p>	<p>1. Ознакомление сотрудников с Правилами профессиональной этики и служебного поведения.</p>	<p>В течение года</p> <p>Шкилевич Ольга Михайловна, директор учреждения Кузнецова Елена Григорьевна, ведущий библиотекарь</p>	<p>1. Проведение круглого стола для сотрудников учреждения с обсуждением Правил профессиональной этики и служебного поведения. 2. Просмотр психологических онлайн-семинаров по смежным темам (например: стрессовые ситуации, эмоции, этикет и т.д.)</p> <p>В течение года</p>
<p>3. Доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью вежливостью</p>	<p>1. Ознакомление всех сотрудников с Правилами профессиональной этики и служебного поведения.</p>	<p>В течение года</p> <p>Шкилевич Ольга Михайловна, директор учреждения</p>	<p>1. Проведение круглого стола для сотрудников учреждения с обсуждением Правил профессиональной этики и служебного поведения.</p> <p>В течение года</p>

<p>сотрудников учреждений при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>				<p>поведения. 2. Просмотр психологических онлайн-семинаров по смежным темам (например: стрессовые ситуации, эмоции, этикет и т.д.)</p>	
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>1. Доля получателей услуги, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).</p>	<p>1. Разместить на сайте учреждения ссылку независимой оценки качества. 2. Проведение анкетирования среди пользователей и потенциальных пользователей услуг на предмет пожеланий, замечаний и т.д. 3. Разработать план по улучшению качества работы учреждения.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Шкилевич Ольга Михайловна, директор учреждения Максименко Н.Г., заведующий информационным отделом Кузнецова Елена Григорьевна, ведущий библиотечкарь</p>	<p>1. Изучение технических возможностей сайта учреждения. 2. Формирование анкетных листов. 3. Проработка пунктов планы улучшения качества работы учреждения.</p>	<p>В течение года</p>
<p>2. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.</p>	<p>4. Разместить на сайте учреждения ссылку независимой оценки качества. 5. Разработать план по улучшению качества работы учреждения.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Шкилевич Ольга Михайловна, директор учреждения Максименко Н.Г., заведующий информационным отделом Кузнецова Елена Григорьевна, ведущий библиотечкарь</p>	<p>1. Изучение технических возможностей сайта учреждения. 2. Формирование анкетных листов. 3. Проработка пунктов планы улучшения качества работы учреждения</p>	<p>В течение года</p>