

УТВЕРЖДЕНО
 Приказом директора
 Муниципального бюджетного
 учреждения культуры
 «Библиотечная система
 Коношского района»
 от 19 февраля 2021 г. № 48



ПЛАН
мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг в 2020 году
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Библиотечная система Коношского района»
на 2021 – 2023 гг.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением	Плановый срок реализации мероприятия	Пути решения	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества, должности)
1	2	3	4	5
1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
1. 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными	Поддерживать актуальность и полноту информации на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте учреждения	ежедневно	ежемесячный мониторинг	Вохтомина Ольга Евгеньевна, заместитель директора по основной деятельности

правовыми актами				
1.2. Наличие на сайте учреждений информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования	1. Поддержание актуальности информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия на сайте. Организация работы с формой обратной связи	ежедневно	ежемесячный мониторинг	Лобанова Светлана Валентиновна, заведующий отделом библиотечно-информационного маркетинга Коношской центральной районной библиотеки имени Иосифа Бродского
	2. Технологическое обеспечение функционирования способов обратной связи.	ежедневно	ежемесячный мониторинг	Лобанова Светлана Валентиновна, заведующий отделом библиотечно-информационного маркетинга Коношской центральной районной библиотеки имени Иосифа Бродского
1.3. Доля получателей услуг удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенных на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	1. Размещение на официальном сайте учреждения информации об итогах независимой оценки качества оказания услуг в 2020 году	март 2021 г.		Лобанова Светлана Валентиновна, заведующий отделом библиотечно-информационного маркетинга Коношской

«Интернет»	2. Размещение на официальном сайте учреждения план мероприятий по устранению недостатков, выделенных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году	март 2021 г.	план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году	центральной районной библиотеки имени Иосифа Бродского Лобанова Светлана Валентиновна, заведующий отделом библиотечно-информационного маркетинга Коношской центральной районной библиотеки имени Иосифа Бродского
2. Комфортность условий предоставления услуг				
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг 2.2. Доля получателей, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	1. Создание комфортной зоны отдыха (ожидания)	до августа 2021 г.	подготовка сметного расчета и планирование финансирования на 2022 год	Озеров Сергей Владимирович, заместитель директора по хозяйственной деятельности
	2. Наличие и понятность навигации внутри организации	до конца 2021 г.		Озеров Сергей Владимирович, заместитель директора по хозяйственной деятельности
	3. Организация доступности питьевой воды	до конца 2021 г.		Озеров Сергей Владимирович, заместитель директора по

				хозяйственной деятельности
	4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	ежедневно		Озеров Сергей Владимирович, заместитель директора по хозяйственной деятельности
	5. Обеспечение удовлетворительного санитарного состояния помещений учреждения	ежедневно		Озеров Сергей Владимирович, заместитель директора по хозяйственной деятельности
	6. Организация возможности бронирования услуг /доступность записи на получение услуги (по телефону с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении и др.)	до конца 2021 г.	есть возможность записи на получения услуги по телефону, через сайт (форма обратной связи) и при личном посещении	Лобанова Светлана Валентиновна, заведующий отделом библиотечно-информационного маркетинга Коношской центральной районной библиотеки имени Иосифа Бродского
3. Доступность услуг для инвалидов				
3.1. Оборудование территории, прилегающей к учреждению и его помещений с учетом доступности для инвалидов	1. Оборудование входных групп пандусами /подъемными платформами	2023 год – Тавреньгская библиотека-филиал № 19	МП «Капремонт в муниципальных учреждениях культуры МО «Коношский муниципальный район»	Малыгина Наталия Борисовна, директор
	2. Организация выделенной	-	не предусматривается в	Малыгина Наталия

	стоянки для автотранспортных средств инвалидов		связи с отсутствием у библиотек-филиалов территории для организации автостоянки.	Борисовна, директор
	3. Оборудование адаптированных поручней, расширенных дверных проемов	2023 год – Тавреньгская библиотека-филиал № 19	Муниципальная программа «Капремонт в муниципальных учреждениях культуры МО «Коношский муниципальный район»	Малыгина Наталия Борисовна, директор
	4. Организация специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении	2021 год – Детская библиотека-филиал № 1; 2022 год – Коношская центральная районная библиотека имени Иосифа Бродского	Муниципальная программа «Капремонт в муниципальных учреждениях культуры МО «Коношский муниципальный район»	Малыгина Наталия Борисовна, директор
3.2. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1. Организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	2021 год - Детская библиотека - филиал № 1; 2023 год - Коношская центральная районная библиотека имени Иосифа Бродского	создание модельной библиотеки в рамках национального проекта «Культура»	Малыгина Наталия Борисовна, директор
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	2. Организация дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	2021 год - Детская библиотека-филиал № 1; 2023 год -	создание модельной библиотеки в рамках национального проекта «Культура»	Малыгина Наталия Борисовна, директор

	выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Коношская центральная районная библиотека имени Иосифа Бродского		
	3. Организация обучения работников учреждения по работе с инвалидами	ежегодно	повышение квалификации (2021 - Вебинар «Оказание ситуационной помощи, предоставление услуг и сопровождение инвалидов и других маломобильных групп населения на объекте культуры»)	Малыгина Наталия Борисовна, директор
	4. Возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	март - декабрь 2021 г., далее ежегодно	2021 год – услуги предоставляемые дистанционно: виртуальная справка, онлайн-мероприятия; 2021 год – проведение мониторинга востребованности предоставления услуг на дому	Малыгина Наталия Борисовна, директор
	5. Установка кнопки вызова для инвалидов-колясочников	2021 год – Детская библиотека-филиал № 1; 2023 год - Коношская центральная районная библиотека имени Иосифа Бродского	в рамках создания модельной библиотеки	Малыгина Наталия Борисовна, директор

4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения

<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги</p> <p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение</p> <p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	1. Разработка и утверждение кодекса профессиональной этики работников учреждения	июнь 2021 г.	Кодекс профессиональной этики работников МБУК «Библиотечная система Коношского района» утвержден 19.11.2013 г.	Вохтомина Ольга Евгеньевна, заместитель директора по основной деятельности
	2. Проведение разъяснительной работы с работниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики	постоянно	совещания сотрудников, индивидуальные консультации	Вохтомина Ольга Евгеньевна, заместитель директора по основной деятельности
	3. Контроль за соблюдением профессиональной этики	постоянно	журнал отзывов и предложений	Малыгина Наталия Борисовна, директор
	4. Проведение для работников методических бесед на темы: - «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; - «Говорим по телефону правильно»; - «Вежливое общение» и др.	1 раз в квартал	совещания сотрудников	Вохтомина Ольга Евгеньевна, заместитель директора по основной деятельности
	5. Проведение исследования (анкетирования) на выявление степени удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников учреждения	1 раз в полгода	анкетирование будет проходить в библиотеках – печатные анкеты (количество 10% от населения поселения)	Вохтомина Ольга Евгеньевна, заместитель директора по основной деятельности

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам или знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора)</p>	<p>1. Организация акций по повышению востребованности услуг учреждения</p>	<p>постоянно</p>	<p>маркетинговые акции в рамках Всероссийской сетевой акции «Библионочь», «Ночь искусств»; акций, приуроченных к Всероссийскому Дню библиотек и Всемирному Дню туризма</p>	<p>Вохтомина Ольга Евгеньевна, заместитель директора по основной деятельности</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации</p>	<p>1. Проведение анкетирования среди потребителей услуг об удобстве графика работы учреждения 2. Организация работы учреждения с учетом мнения потребителей услуг</p>	<p>до конца 2021 г.</p>	<p>в 2021 году будет изменен график Детской библиотеки-филиала № 1 в рамках создания модельной библиотеки</p>	<p>Малыгина Наталия Борисовна, директор</p>
<p>5.3. Для получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении</p>	<p>1. Своевременное обновление новостной информации на официальном сайте учреждения</p>	<p>ежедневно</p>	<p>ежемесячный мониторинг</p>	<p>Лобанова Светлана Валентиновна, заведующий отделом библиотечно-информационного маркетинга Коношской центральной районной библиотеки имени Иосифа Бродского</p>

6. Устранение замечаний посетителей

6.1. Ремонт помещения / крыльца/окон	Анализ состояния помещений библиотек учреждения, составление плана ремонтов	2021 год	план и сметные расчеты косметических ремонтов помещений библиотек	Малыгина Наталия Борисовна, директор
6.2 Ремонт фасада и благоустройство территории	Ремонт фасада и благоустройство территории	2021 г – Детская библиотека-филиал № 1; 2022 г. – Коношская Центральная районная библиотека имени Иосифа Бродского 2023 г. – Тавреньгская библиотека-филиал № 19	Муниципальная программа «Капремонт в муниципальных учреждениях культуры МО «Коношский муниципальный район»	Малыгина Наталия Борисовна, директор
6.3. Организовать работу гардероба и мест отдыха для посетителей зала гуманитарной литературы	Рассмотреть вопрос об устройстве гардероба Коношской ЦРБ имени Иосифа Бродского и добавлении в штат ставки гардеробщика	2021 год	анализ штатного расписания с целью возможности введения должности гардеробщика	Малыгина Наталия Борисовна, директор
6.6. Увеличить ассортимент периодических изданий и художественной литературы	Увеличение перечня периодических изданий и комплектования художественной литературой в библиотеках учреждения	2021 год	создание модельной библиотеки на базе Детской библиотеки-филиала № 1; участие в конкурсном отборе на создание модельной библиотеки на базе ЦРБ им. Иосифа Бродского; ходатайство учредителю об увеличении с 2022 года	Малыгина Наталия Борисовна, директор

			финансирования на комплектование; проведение акций книг и подписки на периодические издания	
6.7. Обновить оборудование библиотеки, оргтехнику (ксерокс, сканер, мультимедийная аппаратура)	Ежегодное обновление оборудования библиотек не менее чем на 5%	с 2022 года	ходатайство учредителю об увеличении с 2022 года финансирования на приобретение оборудования; участие в конкурсах на получение дополнительного финансирования (грантов); 2021 год – обновление оборудования Детской библиотеки-филиала № 1 в рамках Нацпроекта «Культура»; 2023 год – обновление оборудования Коношской центральной районной библиотеки имени Иосифа Бродского в рамках Нацпроекта «Культура»	Малыгина Наталия Борисовна, директор
6.8. Не только для молодежи, но и для пенсионеров организовывать мероприятия, конкурсы, кружки по интересам, литературные встречи в здании библиотеки (не только для посетителей КЦСО)	Организация работы Коношской ЦРБ имени Иосифа Бродского с целевой группой – читателями старшего возраста	до 31 марта 2021 года	разработка плана работы и основных мероприятий для читателей старшего возраста	Малыгина Наталия Борисовна, директор

6.9. Кулер для питьевой воды	Не предусматривается в связи с отсутствием специализированной организации, обслуживающей данное оборудование	2021 г – Детская библиотека-филиал № 1; 2022 г. – Коношская Центральная районная библиотека имени Иосифа Бродского	организация питьевого режима с использованием покупной воды	Малыгина Наталия Борисовна, директор
6.10. Водопровод и санитарную комнату	Ерцевская библиотека-филиал № 11 – устройство водопровода и санитарной комнаты	2021 год	рассмотрение вопроса о переводе библиотеки в другое здание с обустроенным водопроводом и санитарной комнатой	Малыгина Наталия Борисовна, директор