

План устранения замечаний по результатам проведения в 2019 году
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,
расположенных на территории Приозерского муниципального района Ленинградской области
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ПРИОЗЕРСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА

№ п/п	Наименование показателя с уровнем оценки менее 90 баллов	Итоговая оценка эксперта*	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК	Плановый срок реализации мероприятия (формат: число, месяц, год)	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
Наименование учреждения культуры (полностью)					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	72	Размещение дополнительных информационных стендов во всех, доступных для пользователей учреждения, зонах Создание на сайте библиотеки дополнительных «карманов» «окон» с актуальной и важной информацией.	в течение года	Главный библиограф Петрова Г. Г.
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма подачи электронного обращения /жалобы предложения: раздел «Часто задаваемые вопросы» и пр.)	90	На сайте библиотеки отредактировать раздел «Виртуальная справочная служба», дополнив его информацией о всех возможных способах виртуального обращения в библиотеку Актуализировать гиперссылку на анкету для опроса о качестве		Главный библиограф Петрова Г. Г. 1 квартал 2020 г.

	-обеспечение технической возможности выражение получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса или гиперссылки на неё)		предоставляемых услуг		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно – телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ»	78,57	Приобрести современные настенные, напольные и настольные информационные системы для повышения качества информирования получателей библиотечных услуг.		1 квартал 2020года Директор Трушко А. А.
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	80	Ремонт холла 1 этажа библиотеки, создание новых комфортных зон отдыха, дизайнерское оформление навигации внутри библиотеки. Приобретение кулера на 2 этаж библиотеки.	4 кв. 2020 1 кв. 2020	Директор Трушко А. А. зав. хозяйством. Догонина Л. В.
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к	20			Зав. хозяйством

	<p>организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		<p>В качестве альтернативы приобретен лестничный гусеничный подъемник для инвалидов</p> <p>МКУК Приозерская МРБ прошла отбор на получение субсидии из областного бюджета Ленинградской области по мероприятию подпрограммы «Доступная среда для инвалидов и маломобильных групп населения в Ленинградской области» государственной программы Ленинградской области «Социальная поддержка отдельных категорий граждан Ленинградской области» на 2020 год. На эти средства планируется:</p> <ul style="list-style-type: none"> установка наружного пандуса - оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений. <p>Монтаж и установка велосипедной стоянки у входа в библиотеку</p>	3 квартал 2020	Догонина Л. В.
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 	60	<p>Приобретение микрофона с колонками для проведения мероприятий с пожилыми людьми.</p> <p>Приобретение портативного устройства для чтения «говорящих книг «Viktor Reader Stream»</p>	4 кв.2020г.	Зав. хозяйством Догонина Л. В.

	<ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		<p>Приобретение тифлофлешплеера ElecGeste DTBR-301</p> <p>Установка на козырьке здания библиотеки информационной «бегущей строки»</p> <p>Прохождение обучения (инструктирования) сотрудниками на специальных курсах для оказания необходимой помощи при сопровождении инвалидов.</p>	2 кв.2020	Трушко А. А. директор
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	42,86	При выполнении всех вышеизложенных требований планируется увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов до 100%	декабрь 2020	Директор Трушко А. А.
4	Критерий» Доброжелательность, вежливость работников организации»				
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	71,43	Дополнительный инструктаж сотрудников библиотеки: гардеробщиц, специалистов обслуживания о правилах профессиональной этики, правилах и особенностях телефонных разговоров	1 кв. 2020г.	Директор Трушко А. А.

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85,71	Дополнительный инструктаж сотрудников библиотеки: специалистов обслуживания о правилах профессиональной этики, правилах и особенностях телефонных разговоров	1 кв. 2020 г.	Директор Трушко А. А
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	42,37	Актуализировать работу электронных сервисов на сайте библиотеки: - приобрести автоматизированную библиотечную систему нового образца ИРБИС, что позволит расширить поисковые возможности электронного каталога. - преобразить форму обращения на сайте в «Интернет – приемную»	3 кв. 2020г. 1 кв. 2020 г.	Главный библиограф Петрова Г. Г..
5,2	Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	85,71	Рабочий день с 10:00 до 19:00 Детский отдел с 9:00 до 18:00, без обеденного перерыва В субботу с 11: 00 до 18:00. При необходимости рабочий день продляется на время мероприятия.	весь период	Трушко А.А. директор

* по представленным отчётным данным социологических исследований («Аналитический отчёт по независимой оценке 2019 (ГК 19)», «Аналитический отчёт по независимой оценке 2019 (ГК 20)»)