

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»
Марьяновского муниципального района Омской области <¹>
на 2019 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 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
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации					
На официальном сайте отсутствует информация о наличии страничек филиалов в социальных сетях, отсутствуют копии документов о порядке предоставления	Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте	до 31.12.2019	Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС»	Информация о наличии страничек филиалов в социальных сетях, размещены на официальном сайте в разделе «Об учреждении» меню МБУК «ЦБС». Информация о планируемых мероприятиях на странице учреждения на	01.12.2019 г.

¹ Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными [Законом](#) Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "[О социальной защите инвалидов в Российской Федерации](#)", "[Об основах охраны](#) здоровья граждан в Российской Федерации", "[Об образовании](#) в Российской Федерации", "[Об основах](#) социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

² Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

<p>услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги. Отсутствует информация о планируемых мероприятиях на странице учреждения на официальном сайте учреждения</p>	<p>поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: - адреса сайтов структурных подразделений (при наличии) - копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги</p>			<p>официальном сайте учреждения размещается ежемесячно в разделе «Афиша».</p>	
--	---	--	--	---	--

	- информация о планируемых мероприятиях				
На официальном сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», отсутствует на сайте техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: - раздела "Часто задаваемые вопросы" - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	31.12.2019	Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС»	Система взаимодействия с получателями услуг, в частности: - раздел "Часто задаваемые вопросы" находится в стадии разработки. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением обеспечена.	10.12.2019 г. 15.11.2019 г.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Не обеспечены комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей	Обеспечить в учреждении комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей	31.12.2019	Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС»	В рамках цикла семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, проведены инструктажи сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением	11.09.2019 г.

независимой оценки качества)	независимой оценки качества), в частности: - иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			кабинетов, сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуг МБУК «ЦБС». Имеется возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	09.10.2019 г.
------------------------------	---	--	--	--	---------------

III. Доступность услуг для инвалидов

Не все филиалы учреждения и прилегающих к ним территорий оборудованы с учетом доступности для инвалидов	Оборудовать помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов - специальными креслами-колясками - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в учреждении	31.12.2019	Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС»	Оборудовать помещения прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов не представляется возможным, так как, территория Центральной районной библиотеки им. В.Н. Ганичева и Детской библиотеки не имеет площадей позволяющих устройство стоянок для автотранспорта. Сельские библиотеки-филиалы расположены в	-
---	---	------------	---------------------------------	---	---

			<p>здания по договору безвозмездного пользования помещением и не имеют прилегающих территорий. Финансирование для оборудования помещений учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов специальными креслами-колясками не предусмотрено. Оборудовать помещения учреждения культуры с учетом доступности для инвалидов специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в учреждении не представляется возможным, так как, помещения МБУК «ЦБС» введены в эксплуатацию до даты вступления в силу Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" и их конструкция не предусматривает специально</p>	
--	--	--	--	--

				<p>оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Капитальный ремонт в санитарно-гигиенических помещениях не проводился.</p>	
<p>Не в полной мере обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>			<p>Финансирование для обеспечения условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию будет заявлено на 2021 год. Обеспечение условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), не представляется возможным, ввиду отсутствия в штате МБУК «ЦБС» специалистов, прошедших обучение по данной специальности.</p>	-

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>Согласно итогам НОК показатель «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил 99 баллов</p>	<p>- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%</p> <p>- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%</p> <p>- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%</p>	<p>31.12.2019</p>	<p>Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС»</p>	<p>В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%.</p> <p>В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%.</p> <p>В МБУК «ЦБС», проведён цикл</p>	<p>18.11.2019 г.</p> <p>10.09.2019 г.</p> <p>18.11.2019 г.</p>
--	---	-------------------	--	--	--

				семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%.	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Согласно итогам НОК показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 98,7 баллов	- довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым, до 100%	31.12.2019	Гурин Е.Ю., директор МБУК «ЦБС»	В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым, до 100%.	09.10.2019 г.
	- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы учреждения культуры, до 100%			В МБУК «ЦБС», проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых	09.10.2019 г.
	- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры, до 100%				10.09.2019 г.

				<p>проведён цикл семинарских занятий по развитию компетенций персонала библиотек, способствующих доведению доли получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры, до 100%.</p>	
--	--	--	--	---	--

Директор МБУК «ЦБС»

Е.Ю. Гурин

