

УТВЕРЖДАЮ

Глава муниципального округа – глава администрации Березовского муниципального округа Пермского края



И.И. Чайкин
/И.И. Чайкин/

28 февраля 2020 г.

**План
устранения замечаний по результатам проведения в 2019 году независимой оценки качества оказания
услугмуниципальных учреждений культурно-досугового и библиотечного типа Березовского муниципального
округа**

№ п/п	Наименование показателя, по которому выявлены недостатки в ходе НОК	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Березовская централизованная библиотечная система»				
1. Критерий «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 правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации,	- переформатировать информационные стенды в помещении библиотеки и переместить их в более удобное и доступное место для посетителей;	Постоянно	Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»

	<p>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>	<p>- регулярно осуществлять мониторинг сайта МБУК «Березовская ЦБС»;</p> <p>- осуществлять обновление информации на сайте – не реже 3-х раз в неделю</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»</p>
1.2	<p>Наличие на официальном сайте организации в сфере культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения), - раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и прочее, - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	<ul style="list-style-type: none"> - создать на сайте форму для подачи электронного обращения; - создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы»; - создать на сайте анкету для опроса граждан 	<p>Нет финансовой технической возможности</p>	<p>Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»</p>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>- проведение анкетирования среди посетителей в целях мониторинга удовлетворенностью доступности информации</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»</p>

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять непрерывный контроль за организацией комфортного пребывания пользователей (чистота и проветривание помещений, соблюдение температурно-влажностного режима); - использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются посетители библиотеки; - улучшение материально – технической базы учреждения (приобретение новой литературы и периодики, приобретение и обновление оргтехники, мебели) 	<p>Постоянно</p> <p>Нет финансовой технической возможности</p>	Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»
------	---	---	--	--

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1	<p>Обеспечение в организации в сфере культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 	<ul style="list-style-type: none"> - у библиотеки отсутствует стоянка для автомобилей, возможен только подъезд транспорта к входу в учреждение - учреждение находится на 2 этаже (лифт отсутствует). Входная группа оборудована распашными дверями 	<p>Нет технической возможности</p> <p>Нет технической возможности</p>	Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»
-----	--	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	<p>(проем 1 м 57 см).</p> <ul style="list-style-type: none"> - нет потребности в приобретении, так как специалисты библиотеки обслуживают людей данной категории посредством кнопки вызова персонала и на дому - установка поручней и специального оборудования для санитарно-гигиенических помещений 	<p>Нет финансовой возможности</p> <p>Нет технической возможности</p>	
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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	<ul style="list-style-type: none"> - установка бегущей строки - установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - приобретение специальной системы 	<p>Нет финансовой возможности</p> <p>Нет финансовой возможности</p> <p>Нет финансовой возможности</p>	<p>Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»</p>
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	<p>Осуществлять непрерывный контроль за организацией доступной среды для лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»</p>
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации в сфере культуры»</p>				
4.1	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию в сфере культуры (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в %</p>	<p>Осуществлять контроль за информированием и первичным контактом работников организации с получателями услуг</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»</p>

	от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Осуществлять контроль за организацией работы работников библиотеки, которые обеспечивают непосредственное оказание услуги	Постоянно	Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью эл. сервисов (подачи эл. обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Осуществлять контроль за организацией работы работников библиотеки при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте или с помощью электронных сервисов для получения информации об услугах или порядке их предоставления и т.п.)	Постоянно	Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Улучшать качество работы библиотеки с населением округа	Постоянно	Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Улучшать организационные условия предоставления услуг (график работы организации), наличие и понятность навигации внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие)	Постоянно	Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Улучшать качество оказания услуг в целом	Постоянно	Рязанова И.А., директор МБУК «Березовская ЦБС»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Березовский дом культуры»

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 	<ul style="list-style-type: none"> - переоформить информационные стенды в помещении дома культуры; - активизировать работу на странице МБУК «Березовский ДК» в социальных сетях; - осуществлять обновление информации на странице – не реже 3-х раз в неделю 	Постоянно	Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»
1.2	<p>Наличие на официальном сайте организации в сфере культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения), - раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и прочее, - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	<ul style="list-style-type: none"> - расширить возможности для подачи электронного обращения; - создать на странице анкету для опроса граждан 	В течении 2020 г.	Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	- проведение анкетирования среди посетителей в целях мониторинга удовлетворенностью доступности информации	Постоянно	Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять непрерывный контроль за организацией комфортного пребывания пользователей (чистота и проветривание помещений, соблюдение температурно-влажностного режима); - использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются посетители учреждения; - улучшение материально – технической базы как МБУК «Березовский ДК», так и его структурных подразделений 	<p>Постоянно</p> <p>В течении 2020-2023 г.</p>	Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»
-----	---	---	--	---

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1	<p>Обеспечение в организации в сфере культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - оборудовать у МБУК «Березовский ДК» стоянку для автомобилей и выделить место для автотранспортных средств инвалидов; - учреждение находится на 1 этаже (лифт отсутствует). Входная группа соответствует требованиям - нет потребности в приобретении - при строительстве нового здания МБУК «Березовский ДК» планируется установка поручней и специального оборудования для санитарно-гигиенических помещений 	<p>В течении 2020 г.</p> <p>Нет технической возможности</p> <p>Нет финансовой возможности</p> <p>В течении 2020-2022 г.</p>	Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»
-----	---	--	---	---

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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<ul style="list-style-type: none"> - установка бегущей строки - установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - приобретение специальной системы 	<p>Нет финансовой возможности</p> <p>Нет финансовой возможности</p> <p>Нет финансовой возможности</p>	<p>Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»</p>
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	<p>Осуществлять непрерывный контроль за организацией доступной среды для лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»</p>
<p>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации в сфере культуры»</p>				
4.1	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию в сфере культуры (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Осуществлять контроль за информированием и первичным контактом работников МБУК «Березовский ДК» с получателями услуг</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»</p>
4.2	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Осуществлять контроль за организацией работы работников МБУК «Березовский ДК», которые обеспечивают непосредственное оказание услуги</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»</p>

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью эл. сервисов (подачи эл. обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Осуществлять контроль за организацией работы работников МБУК «Березовский ДК» при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте или с помощью электронных сервисов для получения информации об услугах или порядке их предоставления и т.п.)	Постоянно	Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Улучшать качество работы МБУК «Березовский ДК» с населением округа	Постоянно	Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Улучшать организационные условия предоставления услуг (график работы организации), наличие и понятность навигации внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие)	Постоянно	Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Улучшать качество оказания услуг в целом	Постоянно	Титова Е.В., директор МБУК «Березовский ДК»