

УТВЕРЖДАЮ
 директор МБУК «ЦБС»
С.Ф. Генне
 9 января 2023 г.



ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г. Прокопьевска
2023 год

№	Наименование контрольного показателя	Максимально возможное значение показателя	Фактическая действующая оценка учреждения в ходе НОК	Повышение качества работы в указанном направлении		
				Плановые мероприятия	Сроки реализации	Ожидаемые результаты, контрольные события
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	100	99	Размещение и обновление информации о библиотеках ЦБС и проводимых мероприятиях на сайте учреждения, официальной группе «Библиотеки Прокопьевска» в социальной сети ВК и в стенах библиотек ЦБС. Ответственный – Чумирина Е.В., заведующая рекламно-издательским сектором Центральной городской библиотеки.	2023 г.	1. Обеспечение пользователей ориентирующей информацией о библиотеках ЦБС, номенклатуре услуг, условиях их предоставления. 2. Рост основных показателей: кол-во читателей, посещений, книговыдачи.
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	100	100	Актуализация информации на официальном сайте ЦБС. Ответственный – Чумирина Е.В., заведующая рекламно-издательским сектором Центральной городской библиотеки.	2023 г.	1. Размещение актуальной информации. 2. Повышение открытости и доступности информации о ЦБС, улучшение качества оказания услуг.
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	100	На сайте функционируют раздел виртуальной справочной службы «Виртуальная справка». Ответственный – Радчук В.С., заведующая отделом обслуживания Центральной городской библиотеки.	2023 г.	Обеспечение взаимодействия с получателями услуг, улучшение качества предоставляемых услуг.

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100	99	Разработать план мероприятий по улучшению рекламной деятельности с целью выявления наиболее эффективных форм и методов распространения информации о мероприятиях ЦБС. Ответственный - Чумирина Е.В., заведующая рекламно-издательским сектором Центральной городской библиотеки.	Февраль 2023 г.	Разработка и внедрение комплекса мер, направленных на улучшение информационной насыщенности.
2.	Комфортность условий предоставления услуг	100	99	Организация на сайте ЦБС страницы «Продление и бронирование книг». Ответственный - Ледовских А.С, заведующая отделом автоматизации Центральной городской библиотеки.	Июнь 2023 г.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания.
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	Обеспечить зону Wi-Fi. в детской библиотеке № 12 «Умка». Ответственный – Ледовских А.С, заведующая отделом автоматизации Центральной городской библиотеки.	2023 г.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания.
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100	96	1. Разместить информацию об услугах по продлению и бронированию книг в режиме онлайн на официальных страницах библиотек в социальных сетях. Ответственный - Чумирина Е.В., заведующая рекламно-издательским сектором Центральной городской библиотеки.	2023 г	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью Условий предоставления услуг.
3.	Доступность услуг для инвалидов	100	52,5	Увеличение доли муниципальных библиотек, направленных на повышение доступа людей с ограниченными возможностями здоровья к произведениям культуры, к образовательным и информационным ресурсам в доступных для каждого форматах. Ответственный - Ильина Е.С., заместитель директора административно-хозяйственной части.	2023 г.	Создание обстановки безопасного и комфортного пребывания пользователей с ограниченными возможностями здоровья в библиотеке.
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов.	100	40	Устройство пандуса входной группы в детской библиотеке № 12 «Умка». Ответственный - Ильина Е.С., заместитель директора административно-хозяйственной части.	2023 г.	Соответствие территории и помещений библиотеки Потребностям пользователей.

3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	100	60	Приобретение книг для слабослышащих и слабовидящих Ответственный – Калинина Н.В., заведующая отделом формирования и использования единого фонда Центральной городской библиотеки. Продолжить работы по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам: - заключение договора о предоставлении во временное пользование технических средств реабилитации с Комитетом социальной защиты населения города Прокопьевска; - заключение договора о предоставлении услуг сурдопереводчика с Кемеровским региональным отделением общероссийской общественной организацией инвалидов «Всероссийское общество глухих». Ответственный – Генне С.Ф., директор МБУК «ЦБС».	2023 гт.	Создание комфортных условий и доступности получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья.
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	100	55	Продолжить обучение сотрудников качественному обслуживанию инвалидов. Увеличить число мероприятий, проводимых с инвалидами. Ответственный – Стрелец Л.И., заведующая отделом досуга Центральной городской библиотеки.	2023 г.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания.
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации.	100	100	Ознакомление вновь принятых сотрудников с правилами профессиональной этики и служебного поведения работников. Ответственные - заведующие структурными подразделениями МБУК «ЦБС».	2023 гт.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания.
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	100	Регулярная работа сотрудников библиотек, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в библиотеку. Ответственные - заведующие структурными подразделениями МБУК «ЦБС».	2023 гт.	Увеличение числа пользователей, Удовлетворенных качеством Обслуживания.
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	100	100	Ознакомление вновь принятых сотрудников с правилами профессиональной этики и служебного поведения работников. Ответственные – заведующие структурными подразделениями МБУК «ЦБС».	2023 гт.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания.

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.					
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	100	Ознакомление вновь принятых сотрудников с правилами профессиональной этики и служебного поведения работников. Ответственные – заведующие структурными подразделениями МБУК «ЦБС»	2023 г.	Увеличение числа пользователей, Удовлетворенных качеством Обслуживания.
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг.	100	99,8	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (ежегодно). Ответственный – Семиколенных Н.Б., зав. методическим отделом.	2023 г.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания.
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	98,8	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (ежегодно). Ответственный - Семиколенных Н.Б., зав. методическим отделом.	2023 г.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания.
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации.	100	99,7	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг (ежегодно). Ответственный - Семиколенных Н.Б., зав. методическим отделом.	2023 г.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания.
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.	100	99,8	Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг (ежегодно). Ответственный - Семиколенных Н.Б., зав. методическим отделом.	2023 г.	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания.