

УТВЕРЖДАЮ

Глава города Березники –

глава администрации города Березники

С.И. Дьяков



(подпись)

М.п.

10 февраля 2020г.

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**Муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»**

**на 2020-2021 гг.**

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

**I. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Качество и объем информации об учреждении оценена экспертами и получателями услуг в целом положительно, но недостаточно полно.  (89,76 балла)	Обновлять информационные стенды в помещениях библиотек.	Постоянно	Чупина С.А., заместитель директора ЦБС		
	Регулярно осуществлять мониторинг сайта ЦБС. Обновлять информацию на сайте – не реже 2-х раз в неделю.	Постоянно	Чупина С.А., заместитель директора ЦБС		
	Проведение анкетирования среди посетителей в целях	2 раза в	Чупина С.А., заместитель		

	мониторинга удовлетворенностью доступности информации	год.	директора ЦБС		
	Проведение регулярного мониторинга получателей информационных и телекоммуникационных услуг.	Постоянно	Чупина С.А., заместитель директора ЦБС		

**II. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценен положительно. Недостатков не выявлено. (98,99 балла)	Установка системы навигации внутри библиотек.	1-е полугодие 2020 г.	Лобанова Е.Ю., директор ЦБС		
	Организация питьевого режима для посетителей учреждения.	1-е полугодие 2020 г.	Лобанова Е.Ю., директор ЦБС		
	Организация комфортной зоны отдыха.	1-е полугодие 2020 г.	Лобанова Е.Ю., директор ЦБС		
	Проведение мониторинга получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Постоянно	Лобанова Е.Ю., директор ЦБС		

**III. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Недостатков не выявлено. (97,03 балла)	Оборудовать входные группы пандусом в соответствии с техническими условиями.	Библиотек а №3, 2021г.	Лобанова Е.Ю., директор ЦБС		
	Установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Участие в конкурсном отборе по созданию модельных муниц.библиотек на территории и ПК	Лобанова Е.Ю., директор ЦБС		
	Осуществлять непрерывный контроль за организацией доступной среды для лиц с ограниченными возможностями.	Постоянно	Лобанова Е.Ю., директор ЦБС		

#### IV. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

<p>Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия оценен экспертами и получателями услуг в целом положительно. Недостатков не выявлено. (97,03 балла)</p>	<p>Осуществлять регулярный контроль за соблюдением деловой и служебной этики сотрудников библиотек.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Лобанова Е.Ю., директор ЦБС</p>		
---	---	------------------	------------------------------------	--	--

#### V. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

<p>Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом оценена положительно. Недостатки не выявлены. (98,98 балла)</p>	<p>Проведение анкетирования и промежуточных социологических опросов по вопросам удовлетворенности оказания услуг.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Лобанова Е.Ю., директор ЦБС</p>		
	<p>Исполнение «Дорожной карты» в части комплектования книжных фондов.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Лобанова Е.Ю., директор ЦБС</p>		
	<p>Организация и проведение благотворительных акций по привлечению новой литературы, периодических изданий в учреждениях МАУК «ЦБС».</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Лобанова Е.Ю., директор ЦБС</p>		
	<p>Участие в конкурсном отборе по созданию модельных муниципальных библиотек на территории Пермского края (улучшение компьютерной базы, обновление мебели, проведение ремонтных работ).</p>	<p>2021г.</p>	<p>Лобанова Е.Ю., директор ЦБС</p>		
	<p>Разработка комплексной Программы по работе с молодежью в учреждениях МАУК «ЦБС».</p>	<p>2020г.</p>	<p>Лобанова Е.Ю., директор ЦБС</p>		