

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная
библиотечная система» г.Боготола

(наименование организации)

Номер документа	Дата составления
37	03.11.2020

ПРИКАЗ

**о работе по результатам независимой оценки качества работы МБУК ЦБС
г.Боготола**

На основании анализа недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в целях повышения качества работы МБУК ЦБС г.Боготола

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг и повышению качества оказания библиотечных услуг населению МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Боготола на 2021 год
2. Заведующим филиалами, отделами изучить документ, ознакомить коллектив, применять в работе.
3. Специалисту по внедрению информационных систем Подзину А.С. разместить документ на официальном сайте МБУК ЦБС
3. Контроль за исполнением планов оставляю за собой

Основание: анализ недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Директор МБУК ЦБС
г.Боготола

директор

(должность)



(личная подпись)

М.Г. Коноваленкова

(расшифровка подписи)

“ 03 ” 11 20 20 г.

Утвержден приказом №37 от 03.11.2020

Директор МБУК ЦБС г.Боготола
Коноваленкова М.Л.



**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий оказания услуг
МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Боготола
и повышению качества оказания культурных услуг населению**

№п/п	Выявленный недостаток	Мероприятие по устранению	Срок исполнения/ответственный
1. Открытость и доступность информации об организации (официальный сайт)			
1.1	Отсутствует подробная схема проезда	Разместить на сайте МБУК ЦБС подробную схему проезда до библиотек города	до 10.11.2020 Подзин А.С.
1.2	Нет информации о дате создания организации	Дополнить информацию об учреждении датой о создании МБУК ЦБС	до 10.11.2020 Подзин А.С.
1.3	Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении	Разместить на сайте МБУК ЦБС информацию о материально-техническом обеспечении (паспорта библиотек)	до 10.11.2020 Халченко Н.А. Подзин А.С.
2. Открытость и доступность информации об организации (информационные стенды)			
2.1	На стенде в Центральной детской библиотеке учредительные документы представлены не в полном объеме	Разместить на стенде Центральной детской библиотеки учредительные документы МБУК ЦБС в полном объеме	до 10.11.2020 Дроботова Г.Н.
2.2	В филиалах ЦБС отсутствуют копии плана финансово-хозяйственной деятельности и отчет о выполнении государственного (муниципального) задания.	Разместить на стендах в филиалах копии ПФХД, отчетов о выполнении муниципального задания	До 20.11.2020 заведующие филиалами Урсаленко Н.В.
3. Комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов			
3.1	Нет сменных кресел-колясок	В случае финансирования учредителем мероприятий, приобрести сменные кресла-коляски	По мере финансирования учредителем
3.2	Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические	Создать в библиотеках специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения	В библиотеке №2 до 31.12.2020 Филиппова О.В.

	помещения в организации		В центральной библиотеке до 30.12.2020 Медведева В.Н. В других библиотеках по мере финансирования
3.3	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	В случае финансирования учредителем приобрести навигацию для инвалидов по слуху и зрению	По мере финансирования учредителем Коноваленкова М.Г.
3.4	Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	В случае финансирования учредителем приобрести навигацию для инвалидов, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля	По мере финансирования учредителем Коноваленкова М.Г.

**План по повышению качества оказания культурных услуг населению
МБУК «Централизованная библиотечная система» г.Боготола
на 2021 год**

№ п/ п	Наименование мероприятия	Срок реализаци и	Результат
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			
1	<p>Организация информационно-разъяснительной работы с населением о видах и условиях предоставления библиотечных услуг.</p> <p>Повышение качества и содержательности информации, ее актуализация на общедоступных информационных ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средствах массовой информации; - информационных стендах в помещениях учреждения; - информационных стендах помещений сторонних организаций; - официальном сайте учреждения http://cbs-bogotol.ru/ - интернет-сайте www.bus.gov.ru - брошюрах, буклетах, памятках, информационных листах, - в группах «Библиотеки г.Боготола» в социальных сетях 	В течение года	<p>Повышение эффективности и качества работы учреждения.</p> <p>Повышение информированности населения о работе библиотек города.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>
2	<p>Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей библиотечных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения - обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты 	В течение года	<p>Повышение удовлетворенности и граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе МБУК ЦБС г.Боготола</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.</p>

3	<p>Обеспечение возможности направления заявлений, жалоб, предложений и отзывов о качестве предоставления услуг МБУК ЦБС г.Боготола:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие журнала жалоб и предложений; 	В течение года	Повышение удовлетворенности и граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе МБУК ЦБС г.Боготола
4	<p>Осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей услуг, повышение доли получателей, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, с помощью буклетов и памяток).</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбор информации посредством заполнения анкет; - проведение социального опроса и голосования об уровне удовлетворенности качеством и доступностью услуг через группы в социальных сетях; изучение рейтинга учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru 	В течение года	<p>Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей услуг (при выявлении таковых)</p> <p>Рост числа получателей библиотечных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения</p>
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения			
1	<p>Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении и развитие материально-технической базы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий и помещений библиотек; - благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к зданию учреждения. 	В течение года	<p>Повышение комфортности и доступности получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Увеличение доли получателей услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения и территории, как хорошее, от общего числа опрошенных</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - оборудование помещений для предоставления услуг в учреждении. - приобретение по мере финансирования специализированного библиотечного оборудование, литературы 		
2	Проведение работы по привлечению внебюджетных средств (гранты, пожертвования)	В течение года	Повышение комфортности и доступности получения услуг
3	Проведение мероприятий по обеспечению укомплектованности штата учреждения, повышению квалификации работников библиотек	В течение года	Повышение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников
4	Обеспечение поддержки альтернативной версии для инвалидов по зрению на официальном сайте учреждения http://cbs-bogotol.ru/	В течение года	Повышение доступности и комфортности получения услуг слабовидящими гражданами
III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения			
1	Обеспечение доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг.	В течение года	Увеличение доли получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников, от общего числа опрошенных
2	<p>Мероприятия направленные на повышение компетентности, доброжелательности, вежливости работников библиотек в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повышение квалификации работников библиотек, - профессиональное самообразование специалистов; - контроль соблюдения специалистами этических норм работника культуры; -осуществление профилактики профессионального выгорания сотрудников библиотеки: 	В течение года	<p>Увеличение доли лиц, считающих работников библиотеки высококомпетентными.</p> <p>Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб.</p> <p>Увеличение доли лиц, считающих, что услуги оказываются работниками библиотеки в доброжелательной и вежливой форме.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - психологическая поддержка специалистов; - проведение тренингов, деловых игр и занятий со специалистами. 		
3	<p>Сбор информации посредством предоставления возможности получателям услуг заполнения листка обратной связи с целью выявления оценки показателей доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников;</p> <p>-осуществление контроля и анализа уровня удовлетворенности получателей услуг</p>	В течение года	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных
4	Обновление нормативно-правовой базы учреждения	В течение года	<p>Формирование высокого правового уровня учреждения</p> <p>Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения, от общего числа опрошенных</p>
5	Реализация плана мероприятий по противодействию коррупционным и иным правонарушениям в учреждении	В течение года	<p>Предупреждение коррупционных правонарушений в учреждении путем создания условий, затрудняющих возможность коррупционного поведения.</p> <p>Формирование антикоррупционного правосознания у сотрудников учреждения.</p>
6	<p>Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания библиотечных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение методической литературы, опыта работы других учреждений - организация и проведение занятий в профессиональный клуб «Коллеги», в том числе по развитию деловых и профессиональных качеств. 	В течение года	Улучшение показателей удовлетворённости и получателей услуг отношением сотрудников к ним (доброжелательность, вежливость, внимательность, тактичность и т.д.).

	- проведение исследования (анкетирования) степени удовлетворенности пользователей, качеством предоставления услуг.		
7	Развитие наставничества: - оказание помощи молодым специалистам в их профессиональном становлении; - подбор методической литературы для молодых специалистов; - работа под руководством опытного специалиста.	В течение года	Улучшение качества оказания услуг. Профессиональное становление молодого специалиста.
IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг			
1	Обеспечение качественного оказания библиотечных услуг, в том числе проведения культурно-досуговых мероприятий.	В течение года	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий от общего числа опрошенных
2	Организация клубной деятельности в учреждении - проведение мероприятий в клубах по интересам	В течение года	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий от общего числа опрошенных
3	Сбор информации о количестве получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, посредством предоставления возможности заполнения листка обратной связи, анкеты	В течение года	Увеличение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым от общего числа опрошенных