

ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры
"Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых", за 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий поустранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями	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. Открытость и доступность информации об организации					
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения составляет 70 %	1) организовать работу по проверке соответствия информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	до 1 апреля 2020 г.	Хачатурова Т.И., директор	1) Организована работа по проверке соответствия информации о деятельности учреждения размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"). Размещенная информация соответствует требованиям, установленным нормативными правовыми актами.	Выполнено
	2) обеспечить наполняемость официального сайта учреждения иной информацией (с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям действующего законодательства)	в течение календарного года		2) По результатам размещенной на сайте библиотеки постоянной Анкеты "Независимая оценка качества оказания услуг" – получатели услуг удовлетворены на 99,5%наполняемостью официального сайта учреждения. В связи с отсутствием конкретных замечаний со стороны получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения потребность в организации мероприятий, отсутствует.	Выполнено
По критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг"					
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг составляет 91 %	1) организовать мероприятия, направленные на выявление и учет мнения получателей услуг об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в учреждении;	в течение календарного года ежеквартально	Хачатурова Т.И., директор	На сайте библиотеки размещена анкета для изучения пожеланий пользователей о комфортности условий предоставления услуг. 99,5% удовлетворены комфортностью условий	2020 г.

	<p>2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение комфортных условий предоставления услуг в учреждении, с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры".</p>			<p>предоставляемых услуг.</p> <p>В связи с отсутствием конкретных замечаний со стороны получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении потребность в организации мероприятий, направленных на повышение доли получателей удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг отсутствует.</p>	
<p>По критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"</p>					
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 94 %</p>	<p>1) рассмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>2) организовать мероприятия, направленные на выявление, учет и анализ мнения получателей услуг о создании комфортных условий предоставления услуг для инвалидов в учреждении;</p> <p>3) организовать мероприятия, направленные на обеспечение доступности услуг для инвалидов с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг - организациями культуры".</p>	<p>в течение календарного года</p>	<p>Хачатурова Т.И., директор</p>	<p>1) В 2021 году планируется приобретение по государственной программе "Доступная среда":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Индукционной системы, которая предназначена для помощи слабослышащим и глухим людям в коммуникации и получении информации. - Аппаратно-программный комплекс для слабовидящих: Устройство чтения/увеличения ZoomTextImageReader. <p>2) Проведено анкетирование с целью изучения мнения получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100%.</p> <p>3) Библиотека располагает следующими средствами для обслуживания пользователей-инвалидов: кнопка вызова специалиста библиотеки; мобильные пандусы; шагающий лестничный подъемник на гусеничной основе.</p> <p>На фасаде здания, на лестничных маршах, в каждом структурном подразделении установлены таблички для слабовидящих, которые выполнены шрифтом Брайля. Библиотека</p>	<p>2020г.</p> <p>Постоянно</p>

				располагает фондом аудиоматериалов, также для слабовидящих пользователей имеются интерактивные книги. Для слабослышащих пользователей имеется маяк звуковой.	
По критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"					
1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в учреждение составляет 92 %;	1) организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в учреждении Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в учреждение.	до 15 марта 2020 г.	Хачатурова Т.И., директор	1) Разработан Кодекс этики библиотекаря и размещен в каждом отделе библиотеки.	Выполнено
2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение составляет 76 %;		до 1 июня 2020 г.		2) Проведено собрание с коллективом, на котором все сотрудники ознакомились с Кодексом этики библиотекаря. На сайте библиотеки размещена анкета для изучения мнения пользователей. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение составляет 99,5 %. Компетентность персонала библиотеки составляет 99,6%. В связи с отсутствием конкретных замечаний со стороны получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации потребность в организации мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности получателей услуг отсутствует.	Выполнено 2020г.
3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) составляет 89 %.					
По критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) составляет 90 %;	1) организовать мониторинг мнения получателей услуг об удовлетворенности их качеством условий оказания услуг в учреждении путем проведения анкетирования, опроса, интервьюирования и т.д.;	в течение календарного года	Хачатурова Т.И., директор	1) На главной странице сайта библиотеки размещен баннер "Независимая оценка качества оказания услуг", через который можно выйти на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях	Постоянно

<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения составляет 89 %;</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении составляет 89 %</p>	<p>2) организовать мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг в учреждении с учетом анализа мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении.</p>		<p>www.bus.gov.ru, где пользователь может оставить свою оценку учреждению, ознакомиться с рейтингом учреждения, разместить свои пожелания к работе учреждения.</p> <p>2) На сайте библиотеки размещена анкета "Независимая оценка качества оказания услуг", анкеты для взрослых и детей "Библиотека глазами читателей". Из проведенного анкетирования следует, что доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) составляет 100 %;</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения составляет 99,7 %;</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении составляет 99,7%.</p> <p>В связи с отсутствием конкретных замечаний со стороны получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг потребность в организации мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг отсутствует.</p>	<p>2020г.</p>
---	---	--	---	---------------

Директор



Handwritten signature

Т.И. Хачатурова