

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель комитета
 по культуре города Барнаула


 (подпись) В.И. Парфков
 « 15 » января 2020 г.


ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Барнаула»,
на 2020 год.

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
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации					
Нарушение требований, предъявляемых к открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры, закрепленных в приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277 (далее - приказ)	1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствие с требованиями Приказа 2. Актуализировать и дополнять электронные сервисы библиотечной системы в течение 10 рабочих дней со дня создания информации, получения или внесения соответствующих изменений в документы.	1 квартал 2020 г. В течение года	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева, заведующий отделом развития информационных библиотечных систем Е.А.Шопин		
Отсутствие технической возможности дистанционных способов взаимодействия	Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы),	1 полугодие 2020 г.	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева, заведующий отделом		

1	2	3	4	5	6
получателями услуг	получения консультации по оказываемым услугам, раздела «Часто задаваемые вопросы»		развития информационных библиотечных систем Е.А.Шопин		
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
Отсутствие технической возможности дистанционных способов записи на получение услуги на официальном сайте учреждения	Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения электронного сервиса записи на получение услуги	1 полугодие 2020г.	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева, заведующий отделом развития информационных библиотечных систем Е.А.Шопин		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	В течение года	Директор МБУ ЦБС г. Барнаула Ю.В.Базуева, начальник хозяйственного отдела Л.А.Гуляев		
Отсутствие в учреждении специальных кресел-колясок	Рассмотреть возможность оборудования библиотек специальными креслами - колясками для инвалидов (при условии финансирования)	В течение года	Директор МБУ ЦБС г. Барнаула Ю.В.Базуева, начальник хозяйственного отдела Л.А.Гуляев		
Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Рассмотреть возможность оборудования библиотек специальными санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов (при условии финансирования и наличия технической возможности)	В течение года	Директор МБУ ЦБС г. Барнаула Ю.В.Базуева		
Отсутствие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам	1. Рассмотреть возможность дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию	В течение года	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева		

1	2	3	4	5	6
получать услуги наравне с другими пользователями	2. Рассмотреть возможность размещения в учреждении надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (при условии финансирования)	В течение года	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева, начальник хозяйственного отдела Л.А.Гуляев		
	3. Рассмотреть возможность использования на мероприятиях для инвалидов по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), аудио гидов с рельефно – точечным шрифтом Брайля для инвалидов с нарушениями зрения	В течение года	Директор МБУ ЦБС г. Барнаула Ю.В.Базуева, заведующий отделом планирования и организации библиотечной работы М.И.Фомичева		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры					
Пользователи услуг не всегда удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников	1. Включить в План работы по повышению квалификации сотрудников учреждения мероприятий по правилам общения с пользователями при их непосредственном обращении в библиотеку и использовании дистанционных способов общения с получателями услуги (по телефону, электронной почте, обращениям в сети «Интернет»)	В течение года	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева, заведующий отделом планирования и организации библиотечной работы М.И.Фомичева		
	2. Рассмотреть возможность проведения необходимого обучения (инструктирования) сотрудников учреждения для обеспечения помощью при сопровождении инвалидов в помещениях организации	В течение года	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева, заведующий отделом планирования и организации библиотечной работы М.И.Фомичева		

1	2	3	4	5	6
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, составляет менее 100%	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг; Внедрение новых форм работы, корректировка деятельности согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг	В течение 2020 года	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева		