

УТВЕРЖДАЮ

Председатель комитета  
по культуре города Барнаула

В.Г.Паршков

(подпись)

« 15 » января 2021 года



**ОТЧЕТ**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Барнаула»,  
за 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
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 соответствии 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	1.Содержание и форма предоставления информации о деятельности учреждения на официальном сайте приведена в соответствии с требованиями Приказа. 2. Электронные сервисы библиотечной системы актуализируются в течение 10 рабочих дней со дня создания информации, получения или внесения соответствующих изменений в документы.	1 квартал 2020 г.  В течение года
Отсутствие технической возможности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте учреждения электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по	1 полугодие 2020 г.	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева, заведующий отделом развития информационных	С 2020 года на официальном сайте библиотечной системы действует новый сервис - «Виртуальный юрист». Виртуальный сервис создан для оказания бесплатной консультационной помощи	1 полугодие 2020 г.

	оказываемым услугам, раздела «Часто задаваемые вопросы»		библиотечных систем Е.А.Шопин	<p>пользователям библиотек в удаленном режиме. Так же через данный сервис можно подать любое электронное обращение (жалобу). Ответы на заданные вопросы направляются на электронную почту пользователя и фиксируются в архиве обращений.</p> <p>Так же в 2020 году на официальном сайте библиотечной системы создан еще один новый сервис - «Виртуальный методист», для оказания консультативной и практической помощи пользователям в различных вопросах по работе и функционированию библиотек системы в удаленном режиме.</p> <p>На официальном сайте МБУ ЦБС в 2020 году так же создан раздел «Часто задаваемые вопросы» для получения консультации по оказываемым услугам.</p>	
--	---------------------------------------------------------	--	----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**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	На официальном сайте учреждения обеспечено функционирование электронного сервиса для записи пользователей на получение услуги, посредством предварительной записи удаленно (по телефону) и по электронной почте, а так же на продление пользования литературой абонента через систему официальный сайт.	1 полугодие 2020 г.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------

**III. Доступность услуг для инвалидов**

Отсутствие выделенных стоянок для	Рассмотреть возможность организации выделенных стоянок для	В течение года	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула	Отсутствует техническая возможность для организации	В течение года
-----------------------------------	------------------------------------------------------------	----------------	-----------------------------	-----------------------------------------------------	----------------

автотранспортных средств инвалидов	автотранспортных средств инвалидов		Ю.В.Базуева, начальник хозяйственного отдела Л.А.Гуляев	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, ввиду отсутствия на прилегающей к библиотекам – филиалам МБУ ЦБС территории стояночных карманов и парковочных мест для автотранспорта.	
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	Возможность оборудования библиотек специальными креслами - колясками для инвалидов в текущем году в учреждении отсутствует ввиду отсутствия финансирования.	В течение года
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	Возможность оборудования библиотек специальными санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов в учреждении в текущем году отсутствует ввиду отсутствия финансирования и наличия технической возможности (библиотеки расположены на первых и цокольных этажах в жилых зданиях, где перенос несущих стен технически невозможен).	В течение года
Отсутствие в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пользователями	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	Все мероприятия для инвалидов по слуху в обязательном порядке сопровождаются медийным видеорядом с титрами и медиапрезентациями различной формы. Мероприятия для инвалидов по зрению обеспечиваются полной звуковой и шумовой информацией.	В течение года
	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	В текущем году размещение в МБУ ЦБС надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля отсутствует, в связи с отсутствием текущего	В течение года

			отдела Л.А.Гуляев	финансирования.	
	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	Использование 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 текущем году не было реализовано, по причине отсутствия финансирования и крайне малого количества подобных мероприятий и в связи с опасностью распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19	В течение года
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры</b>					
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	Согласно включенным в План работы по повышению квалификации сотрудников мероприятиям 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») проведены 2 онлайн вебинара с сотрудниками библиотек – филиалов.	3 квартал
	2. Рассмотреть возможность проведения необходимого обучения (инструктирования) сотрудников учреждения для обеспечения помощи при сопровождении инвалидов в помещениях организации	В течение года	Директор МБУ ЦБС г.Барнаула Ю.В.Базуева, заведующий отделом планирования и организации библиотечной	В 3-4 квартале 2020 года методистами МБУ ЦБС были проведены консультации для всех сотрудников библиотек – филиалов по обеспечению помощи при сопровождении инвалидов в помещениях библиотечной системы с привлечением методистов Алтайской краевой	В течение года

			работы М.И.Фомичева	специальной библиотеки для незрячих и слабовидящих.	
<b>V.Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
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	В учреждении ведется мониторинг обращений, жалоб и предложений от получателей услуг. На официальном сайте МБУ ЦБС создан новый сервис «Опрос» для ответов на вопросы разработанной специалистами анкеты и сбора информации о качестве обслуживания и работе библиотек. Согласно мониторингу проводится точечная корректировка деятельности согласно полученным обращениям, жалобам и пожеланиям получателей услуг с сотрудниками библиотек – филиалов, посредством проведения бесед и консультаций с профильными специалистами.	В течение года