



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный администратор г. Струнино
Владимирской области

А.О.Жугинский

« ____ » _____ г.

**ПЛАН
ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ,**

**Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»
города Струнино Александровского района Владимирской области**

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					
1.1. Не в полной мере обеспечена доступность информации об организации культуры	1.1.1. Совершенствование структуры официального сайта МБУК «ЦБС» для создания удобной навигации, способов поиска, переходов на страницы партнеров, акций, проектов и пр.	В течение отчетного периода	Урошлева М.В. – главный библиограф Центральной библиотеки		
	1.1.2. Размещение и обновление информации в	В течение отчетного	а) Барсегян Т.М. – ведущий		

	<p>течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения на: а) официальном сайте Администрации г. Струнино http://городструнино.рф/ б) официальном сайте МБУК «ЦБС» vbstgpinno.gu; в) информационном стенде в учреждении</p>	<p>периода</p>	<p>Библиотекарь Библиотеки для детей и молодежи; Щегина Л.А. – главный специалист по социальным вопросам Администрации г. Струнино; ООО «ГАЛС» (по согласованию); б) Урошлева М.В. – главный библиограф Центральной библиотеки; в) Шипова Н.К. – главный библиотекарь Центральной библиотеки</p>		
<p>1.2. Требуют оптимизации и развития технические формы дистанционного взаимодействия с гражданами</p>	<p>1.2.1. Обеспечение: а) функционирования электронной почты vbstgpinno@rambler.ru; б) размещение на официальном сайте МБУК «ЦБС» vbstgpinno.gu раздела «Часто задаваемые вопросы» и анкеты для опроса получателей услуг с целью выявления мнения о качестве условий оказания услуг. 1.2.2. Заключение со специализированной организацией договора по доработке и ведению официального сайта МБУК «ЦБС» в целях работы электронного сервиса</p>	<p>а) I квартал 2021 года б) II квартал 2021 года</p>	<p>а) Манькова М.Б. – заведующий Библиотекой для детей и молодежи – филиалом № 1; б) Урошлева М.В. – главный библиограф Центральной библиотеки;</p>	<p>Администрация г. Струнино Викторова О.В. – директор МБУК «ЦБС»</p>	

II. Комфортность условий предоставления услуг				
	обратной связи			
2.1. Не в полной мере созданы комфортные условия для предоставления услуг, а также их набор в соответствии с нормами законодательства	2.1.1. Проведение ремонтных работ: а) ремонт напольного покрытия; б) смена оконных рам; в) установка тамбурной двери; г) ремонт потолков; д) установка металлических оконных решеток	а) I квартал 2023 года б) I квартал 2023 года в) II квартал 2023 года г) III квартал 2023 года д) IV квартал 2023 года	Викторова О.В. – директор МБУК «ЦБС», подрядная организация (по согласованию)	
	2.1.2. Установка кулера с питьевой водой	I квартал 2023 года	Викторова О.В. – директор МБУК «ЦБС», подрядная организация (по согласованию)	
	2.1.3. Оказание услуги, предусматривающей запись на получение услуг: а) по телефону; б) с помощью электронной почты; в) на официальном сайте МБУК «ЦБС» bistupino.ru	а) I квартал 2021 года б) II квартал 2021 года в) IV квартал 2023 года	а) Шипова Н.К. – главный библиотекарь Центральной библиотеки б) Барсегян Т.М. – ведущий библиотекарь Библиотеки для детей и молодежи в) Урошлева М.В. – главный библиограф Центральной библиотеки	

	2.1.4. Расширение перечня предоставляемых услуг	В течение отчетного периода	Викторова О.В. – директор МБУК «ЦБС»		
	2.1.5. Использование PR-инструментов для повышения лояльности получателей услуг: а) проведение онлайн-мероприятий; б) создание страницы в социальной сети «Одноклассники»; в) регулярная публикация оригинального и качественного визуального и текстового контента на официальном сайте МБУК «ЦБС» v1bstupino.ru и на страницах в социальных сетях	а) в течение отчетного периода б) II квартал 2022 года в) в течение отчетного периода	а) Урошлева М.В. – главный библиограф Центральной библиотеки, Манькова М.Б. – заведующий Библиотекой для детей и молодежи – филиалом № 1; б) Манькова М.Б. – заведующий Библиотекой для детей и молодежи – филиалом № 1 в) Урошлева М.В. – главный библиограф Центральной библиотеки, Манькова М.Б. – заведующий Библиотекой для детей и молодежи – филиалом № 1		

III. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Продолжение создания безбарьерной среды, благоприятной для инвалидов всех групп, обеспечения Доступа маломобильных граждан к услугам учреждения	3.1.1. В рамках мероприятий по программе «Доступная среда»: а) оборудование стационарного однопролётного пандуса; б) установка перил; в) нанесение контрастной маркировки; г) установка световых маяков: тактильная пиктограмма с дублированием Брайлем; д) монтаж держателей для трости и костылей; е) монтаж поручня стационарного на стену; ж) установка кнопки вызова помощи; з) обустройство выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов	а) I полугодие 2023 года б) I полугодие 2023 года в) I полугодие 2023 года г) I полугодие 2023 года д) II полугодие 2023 года е) II полугодие 2023 года ж) II полугодие 2023 года з) II полугодие 2023 года	Викторова О.В. – директор МБУК «ЦБС», подрядная организация (по согласованию)		
	3.1.2. Создание альтернативной версии официального сайта МБУК «ЦБС», адаптированной для инвалидов по зрению	IV квартал 2022 года	Урошлева М.В. – главный библиограф Центральной библиотеки		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры					
4.1. Продолжение повышения уровня доброжелательности и	4.1.1. Участие персонала учреждения в вебинарах, семинарах по вопросам	В течение отчетного периода	Все работницы МБУК «ЦБС»		

вежливости персонала при всех формах взаимодействия	развития коммуникативных навыков				
4.2. Требуяот развития навыки персонала учреждениа по применению новых технологий в работе с населением, учета его этнокультурных запросов	4.1.2. Проведение методических бесед на темы: а) «Основные этические принципы и правила служебного поведения»; б) «Говорим по телефону правильно»; в) «Вежливое общение».	а) I квартал 2021 года б) I квартал 2022 года в) I квартал 2023 года	а) Барсегян Т.М. – ведущий библиотекарь Библиотеки для детей и молодежи б) Шипова Н.К. – главный библиотекарь Центральной Библиотеки в) Манькова М.Б. – заведующий Библиотекой для детей и молодежи – филиалом № 1		
4.2. Требуяот развития навыки персонала учреждениа по применению новых технологий в работе с населением, учета его этнокультурных запросов	4.2.1. Переподготовка, повышение квалификации, профессиональное самообразование работников учреждения	В течение отчетного периода	Все работники МБУК «ЦБС»		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1. Постоянно вести оценку состояния материально-технической базы в целях улучшения материально-технического обеспечения и	5.1.1. Развитие материально-технической базы: а) улучшение системы освещения читальных залов; б) приобретение двух новых компьютеров; в) дальнейшее комплектование книжного	а) II полугодие 2021 года б) I полугодие 2023 года в) в течение отчетного	Викторова О.В. – директор МБУК «ЦБС»		

создания качественных условий оказания услуг	фонда	периода			
5.2. Проводить опросы и оценку общественного мнения, предложений посетителей учреждения	5.2.1. Сбор информации посредством электронного сервиса обратной связи, предоставления возможности посетителям заполнения опросных листов с целью учета динамики и характерных особенностей запроса населения на качество и разнообразие услуг в сфере культуры, а также изучения общественного мнения, предложений посетителей учреждения по улучшению и разнообразию предоставляемых услуг	В течение отчетного периода	Викторова О.В. – директор МБУК «ЦБС», Манькова М.Б. – заведующий Библиотекой для детей и молодежи – филиалом № 1, Шипова Н.К. – главный библиотекарь Центральной библиотеки		

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"; Федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Директор МБУК «ЦБС» г. Струнино

7

Викторова



О.В.Викторова